HAYATINIZI DEĞİŞTİRECEK İLETİŞİM SIRLARI

KONUŞARAK İKNA PSİKOLOJİSİ

KEVIN HOGAN

"İSTEDİĞİNİZ KİŞİYE 8 DK'DA NASIL EVET DEDİRTİRSİNİZ?"'İN YAZARI

yakamoz

HAYATINIZI DEĞİŞTİRECEK İLETİŞİM SIRLARI

KONUŞARAK İKNA PSİKOLOJİSİ

Çeviri:

Pınar Bolat

Kişisel Gelişim: 75
1. Baskı: Kasım 2012
ISBN: 978-605-384-544-7
Yayıncı Sertifika No: 16238

KONUŞARAK İKNA PSİKOLOJİSİ

Yazar: Kevin Hogan
Çeviri: Pınar Bolat
Yayın Yönetmeni: Ender Haluk Derince
Görsel Yönetmen: Faruk Derince
Yayın Koordinatörü: Ceylan Şenol
Editör: Sedef İlgiç
Düzelti: Fatma Özay
İç Tasarım: Tuğçe Gülen
Baskı: Melisa Matbaacılık
Matbaa Sertifika No: 12088
Çifte Havuzlar Yolu
Acar Sitesi No: 4
Davutpaşa/İSTANBUL

YAKAMOZ KİTAP / SONSUZ KİTAP
Gürsel Mah. Alaybey Sk. No: 7/1 Kağıthane/İSTANBUL
Tel: 0212 222 72 25 Faks: 0212 222 72 35
www.yakamoz.com.tr / info@yakamoz.com.tr
www.facebook.com/yakamozkitap
www.twitter.com/yakamozkitap

KONUŞARAK
İKNA
PSİKOLOJİSİ

YAZAR HAKKINDA

Kevin Hogan psikoloji alanında doktora sahibidir. İnsan etkileşimleri konusundaki uzmanlığı onu dünya çapında aranan bir konuşmacı ve öğretmen hâline getirmiştir. Hogan'ın kitapları, birçok dile çevrilmiştir. Yabancı ülkelerdeki hakları ondan fazla ülkeye satılmıştır. Kendisi, *Selling Yourself to Others:The New Psychology of Sales, Talk Your Way to the Top: Communication Secrets to Change Your Life ve The Psychology of Persuasion: How to Persuade Others to Your Way of Thinking* kitaplarının ve Mary Lee LaBay'la *Through the Open Door: Secrets of Self-Hypnosis* kitabının ortak yazarıdır.

Katie, Jessica, Mark ve anneme...
Anne seni özlüyoruz.

TEŞEKKÜRLER

Bu kitaba katkılarından dolayı WENDI FRIESEN'A ÖZEL TEŞEKKÜRLER. Wendi sen bir harikasın!

Tom Sullivan'a, iletişimin başarıda nasıl önemli rol oynadığına dair görüşlerini bizimle içtenlikle paylaşmaya vakit ayırdığı için teşekkürler.

Bu kitabın çoğu ölümünden önce annemle birlikte hastanede bulunduğum dönemde yazıldı. O bu proje konusunda heyecanlıydı. Anne, sen iyi bir anneydin.

Hayatımızdaki bu yas döneminde bana destek olduğu için kardeşim Fred'e teşekkür ediyorum.

Bana bu hayatta almam gereken dersleri veren insanlara gerçekten teşekkür etmek istiyorum. Teşekkürler Katie, beni her koşulda kabul ettin. Mükemmel çocuklarım Jessica ve Mark, babanız dünya için bir kitap daha kaleme alırken anlayışlı olduğunuz için teşekkür ediyorum. Şimdi sıra sizde. GERÇEKTEN!

Pelican Publishing Co.'daki[1] (Pelican Yayınevi) Milburn Calhoun'a bu çok önemli projeyi gerçekleştirdiği için teşekkürler.

Pelican'daki Lynda Moreau'ya kitabımı halka tanıtmada yaptığı muhteşem çalışma için teşekkür ediyorum.

Pelican'daki Nina Kooij'e okurların kitabımı mükemmel şekilde görmesini sağladığı için teşekkürler. Benden asıl kopyayı aldığında kitap böyle değildi.

Pelican'daki Joseph Billingsley'e satış sorumlularının ışığı görmelerini sağlamak için sürekli sarf ettiği çabalarından dolayı teşekkür ediyorum. (☺)

Editörlüğü için Jim Calhoun'a teşekkürler.

Arkadaşlarım Holly Sumner, Marry Lee LaBay, Will Horton ve Elsom Eldridge'e dostlukları ve bu proje ile üzerinde çalıştığım diğer birçokları hakkında fikirlerimi dinledikleri ve onlar üzerinde dikkatlice yorum yapma konusundaki istekleri için teşekkür etmek istiyorum.

Dwight Damon’a profesyonel çalışmalarıma verdiği destek ve onların gelişimini sağladığı için teşekkür ediyorum.
Devin Hastings’e mükemmel bir ruh ikizi olduğu için teşekkür ediyorum.
Baba, John, Fred, Becky ve Laura; sevginiz için size teşekkür ediyorum.

1 Pelican Publishing Co., 1926’da New Orleans’ta kurulan ve bu kitabın Amerika’daki yayınevidir. (ç.n.)

ÖNSÖZ

İletişim konusundaki üç ilhamımdan ilki ben on üç yaşındayken geldi. O zamanlar içinde çok değerli bir yazı makinesi de olan Boston'daki yeni binasını açmış Çocuk Müzesi'nde gönüllüydüm. Bu makine New Hampshire'deki Dartmouth Üniversitesi'nde bulunan dünyanın ilk konuşan bilgisayarıyla aynı kulvarda görülüyordu. Tabii bu, bilgisayar ile internet şöyle dursun video oynatıcısının keşfinden ve benim Seattle'a doğru, Microsoft Word'ün ilk sürümünü yazmak üzere kutsal yolculuğuma çıkmamdan çok önceydi. Benim gibi içe kapanık bir çocuğun kendini eğlendirmek için çok fazla seçeneği de yoktu; ya Star Trek'in tekrarlarını izleyecektim ya da müzeye gidip bilgisayar programlamaya biraz zaman ayıracaktım. Doğal olarak bütün zamanımı bana izin verdikleri saatlerde müzede bilgisayar programlayarak geçirdim. Sonra da eve zamanında yetişip Star Trek'i izlemek için var gücümle pedal çevirirdim.

Mikrobilgisayar devriminde aynen benim gibi bir oyuncu olan Stan Kugell adında bir arkadaşım vardı. O zamanlar Stan, yazı makinesinde kendi programlarımızı deneyerek ciddi anlamda uzun süre rakibim olmuş tek kişiydi. Ancak bilgisayar konusundaki yetkinliğinin yanı sıra Stan'le ilgili iyi hatırladığım diğer şey insanlarla ilişkisiydi.

Çocukların ve yetişkinlerin çoğu gerçekten amaçsız konuşurlar. İnsanlar bize soru sorarlar ve biz de ya dürüstçe ya da kendimizi iyi gösterecek şekilde cevap veririz. Bir ihtiyacımız varsa bunu ya doğrudan ya da dolaylı olarak iletişim kurarak ifade ederiz. Bir şeylerin yanlış olduğunu düşünüyorsak ya bu konuda bize yardım edebilecek birine şikâyette bulunuruz ya da sırf dedikodu ve mızmızlanmak adına söyleniriz. Birçok insan için hayat budur.

Ancak Stan'e özgü olan ve genç yaşta anladığı bir şey vardı. Sözlerini dikkatle seçerek, kendi içinde davranışlarını düzeltip başkalarına da aynı davranışlarla yaklaşarak insanları kendi bakış açısına çekecek şekilde etkiliyordu.

Bu benim için Meryem Ana'yı bir kâse Fruit Loops kahvaltılık gevrek içinde görmek tarzı bir ilhamdı. Müze Gönüllüleri Müdürü Natalie'yi daha fazla bilgisayar kullanmamız için nasıl ikna etmeyi planladığını anlattığında ağzım açık kalakaldığımı hatırlıyorum. O anda başkalarıyla iletişim kurmanın düşündüğümden çok daha önemli bir şey olduğunu fark ettim ve başkalarını etkilemede Stan kadar hatta ondan daha iyi olmayı kendime öğretmek için ne gerekiyorsa yapmaya karar verdim.
İkinci ilham ilk kişisel gelişim seminerimi verdiğim sırada geldi. En sevdiğimiz nedenleri, bahaneleri ve gerekçeleri yazmaya dayanan basit bir egzersiz yaptık. Kendimle nasıl iletişim kurduğuma baktım. Bu ilham ilkinden daha güçlüydü çünkü hayatımın çoğunun kendi kendine faydasızca konuşup fikirler üretip, hayaller kurarak sonra da bunları bahaneler ve nedenlerle boşa çıkarmakla geçtiğini görmeye başladım. Var olmanın çok daha etkin bir yolu olduğunu fark ettim.
Daha önce de olduğu gibi bu ilham kafamda yepyeni bir soru zinciri oluşturdu. Farkındalığın karmaşayla birlikte geldiğini anladım. Artık düşündüğümden çok daha derin şekilde kendime odaklanmanın ve harekete geçmenin mümkün olduğunu fark ettiğime göre gerçekten kim olduğumu ve ne istediğimi merak etmeye başladım. Kendimi keşfetmek ve amaçlı bir hayat yaşamak için kullandığım bazı ilginç yöntemler Getting Past OK adlı kitabımı oluşturdu.
Üçüncü ve en zor gelen ilhamım ise konuşmacı olarak sürdürdüğüm yeni kariyerimin yaklaşık on sekizinci ayında geldi. Bir topluluğa konuşmanın birebir veya kendi kendine konuşmadan çok farklı olduğunu sonunda 'anladım'. Bir buçuk yıldır bir aktör gibi performans sergiliyordum. Salonun önünde gülümsemelerimi, hareketlerimi ve söyleyeceklerimi çalışıyordum. Birdenbire kafamda bir şimşek çaktı ve dinleyicileri ilişkili olduğum yeni bir tür varlık halinde görmeye başladım. Sunumum bir performanstan çıkmış, daha çok dansa benzemişti.
Fikirlerin geniş insan topluluklarında nasıl yayıldığına dair dengelere olan ilgim, memetik[1] alanını keşfetmeme ve bu konudaki Virus of the Mind adlı ilk kitabımı yazmama neden oldu. Yine de birçoğumuz alışkanlıktan, korkudan veya bizi hayatta ulaşmak istediğimiz yere yaklaştırmak bir yana uzaklaştıran birçok nedenden dolayı ağzımızı açarız ya da kapalı tutarız. Sadece finansal getirileri için, aynı zamanda kafa rahatlığı ve bu

yeteneklere sahip olmanın getireceği başarı duygusu için üç iletişim biçiminde uzmanlaşmaktan daha tatminkâr bir şey düşünülemez.

Kendi kendine konuşmada uzmanlaşmak, sürekli kendimi alt etmek yerine vizyonum ve hayallerimle uyum içinde yaşayabilme özelliğini bana kazandırdı. Birebir konuşmada uzmanlaşmak, kendimi ve düşüncelerimi pazarlamamı ve başkaları üzerinde büyük etkiye sahip olmamı sağladı. Bir topluluk karşısında konuşmada uzmanlaşmam sayesinde ise önemli olduğunu düşündüğüm fikirleri daha uzağa ve daha geniş çapta yayma ayrıcalığı kazandım. Aynı zamanda topluluk önünde ayağa kalkmaktansa bir uçaktan paraşütsüz atlamayı tercih eden halkın %97'sinin saygısını kazanıyordum.

Başarıya ve iletişime dair birçok kitap yazıldı. Ancak Konuşarak İkna Psikolojisi ortak bir amaca ulaşmak için bize üç temel iletişim biçimine odaklanmayı öğretiyor. Kevin Hogan'ın önemli şeylere parmak basıp sonra da bunu basit ve eğlenceli bir şekilde aktarmaya yönelik olağanüstü yetisini tekrar paylaştığını görmek büyük zevk. Bu yeteneği, sizi harekete geçirip aynı şeyleri kendi hayatınızda uygulamaya yöneltiyor.

Richard Brodie

Akıl Virüsü

1 Richard Dawkins'in evrim teorisini ele alırken kazandırdığı kavram. (e.n.)

1. BÖLÜM - KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKIN

İLETİŞİM SÖYLEDİĞİNİZDEN ÇOK DAHA FAZLASIDIR. İletişim, ‘onu’ söyleme şeklinizdir. İletişim dinlemeye, konuşmaya dayanır ve karşılıklı olarak hislerle düşünceleri başkalarına açma eylemidir. İnsan daha iyi iletişim kurdukça, aşk ilişkilerinden iş dünyası ve satışa kadar her şeyde mükemmel hale gelir.

Peki ‘zirve’ nedir? Zirvede olmak, hayatınızın kontrolünün kendi elinizde tutmanız demektir. Zirvede olmak, istediğiniz kişi olmak ve kimle olmak istiyorsanız onunla olmak demektir. Zirvede olmak, olabileceğiniz her şey olmak demektir. Zirveye yolculuğunuzda, mükemmel bir dinleyici olmakla tanınmaya başlarsınız. Gerçekte istediğiniz herkesle nasıl mükemmel arkadaşlıklar ve ilişkiler kurulacağını da bilirsiniz. Ofis dışında tutkulu ve uzun süreli bireyler arası ilişkiler kurarken kesinlikle şirket ve kariyer merdivenlerini çıkmaya başlayacaksınız. Yaşam tecrübelerimizde zirveye ulaşmak, iletişim sırlarını anlayan ve uygulayan herkes için mümkündür.

Zirvede olmak, kendinizi anlamak ve etkin kişisel iletişime katılmak anlamına gelen mükemmel içsel iletişimi içerir. Zirvede olmak yeteneklerinizi kullandığınız anlamına gelir.

Zirvedeki insanlar daha mutlulardır ve çok para kazanırken sıklıkla daha basit ve daha tatmin edici hayatlar yaşarlar. Gerçekten başarılı insanlar enerjilerini sağlığa, zenginliğe ve mutluluğa nasıl yönelteceklerini bildikleri için böyle olur. Bu kitap iletişimle ilgilidir ve iletişim sizin zirveye giden aracınızdır.

Zamanınızı geçirmek istediğiniz insanlarla iletişim kurmak konuşarak zirveye çıkmanın bir parçasıdır. Hâlâ zamanınızı geçirmek istediğiniz

insanları bulamadıysanız, bu kitap size bu önemli insanları bulmak için doğru kartları nasıl oynayacağınızı gösterecek. Eğer bu kişileri bulduysanız size onlarla nasıl gerçekten iletişim kurulacağını ve çok samimi deneyimler yaşayacağınızı öğretecek. Konuşmaya dinlemek de dâhildir. Bu kitapta daha sonra dinlemekle ilgili çok konuşacağız.

Son on yıldır, binlerce saatimi bir hipnoterapist olarak kronik hastalarla çalışarak geçirdim. Zihnin incelikleri ve insanların gerçekten ne düşündükleri hakkında dünyada herkesten çok bilgi edinme ayrıcalığına kavuştum. Hipnoterapist olarak çok zengin bazı yöneticilerden sıradan kadınlara kadar değişik insanlarla çalışma fırsatı buldum. İnsanların sağlıklarını kazanmalarına yardım ederken onların içlerinden geçenlere, korkularına, amaçlarına ve harekete geçmelerini sağlayan şeylere sırdaş oldum. Bu kitapta bu insanların hikâyelerine rastlamayacaksınız. Doğrudan, başka insanlarla korkunç ve mükemmel uzun süreli ilişkiler kuran insanlarla sırdaşlık deneyimime dayanan birçok ayrıntı bulacaksınız. İletişimin hayatınızın bütün yönlerini nasıl etkin şekilde değiştirebileceğini göreceksiniz.

Son yirmi yıldır günlük yaşamda iletişim hakkında çalıştım, araştırma yaptım ve onu anlamayı öğrendim. Uzmanlık alanım normalde sözsüz iletişim (vücut dili) olarak değerlendirilse de iş hayatındaki ve ilişki yaşayan insanlar ile insanların gelişmeleri gereken alanlarda başarı göstermelerini neyin sağladığı konusunda çalıştım ve onlarla ilgili birçok şey öğrendim. Pelican Publishing Co. The Psychology of Persuasion adlı üçüncü kitabımı 1996’da yayınladı. The Psychology of Persuasion size etkileme sürecini adım adım gösterir. Bu kitap insanlara ikna edici birebir iletişim konusunda yardım etmeyi amaçlıyordu. İnsan davranışlarını etkilemek, hayatta her açıdan başarıyı yakalamak için çok önemli.

Konuşarak İkna Psikolojisi adlı bu kitabı yazmadaki amacım ise uzun süreli ve sürekli değişim sağlamak için hepimizin kullandığı en önemli araç olan iletişimle hayatınızı nasıl tamamen değiştireceğinizi paylaşmak. Sizin için hedefim enerjinizi hayatınızda başarılı olmak istediğiniz alanlara yönlendirmeniz. İster kendiniz hakkında daha iyi hissetmek, ister iş hayatında başarılı biri gibi konuşmak ya da uzun süreli ilişkiler kurmak isteyin, bu kitap tam size göre. Burada size işte, ilişkilerde ve kendinizle iletişimin kontrolünü nasıl ele geçireceğiniz gösteriliyor. İş hayatında bir

süredir bulunuyorsanız, lobi yapmanın uzun süreli başarı için kesinlikle gerekli olduğunu biliyorsunuzdur.

Amerika'nın büyük şirketlerinde, 1998 yılında yöneticiliğe terfi eden tüm insanların %75'inin zirveye yolculuklarında destek aldıklarını biliyor muydunuz?

Şirketinizde tavsiyesini dinleyeceğiniz kişisel bir danışman var mı?

Başarılı, samimi ilişkiler birbirleriyle iyi iletişim kuran insanları içerir. İnsanların iyi ilişkileri sürdürmelerinin bir numaralı nedeni konuşup birbirlerini dinleyebilmeleridir. Kendinizle içsel iletişimde iyi olmak, kişisel hâkimiyet ve başarının son aşamasıdır. Benliğinizle iletişim halinde olabilme fikri büyük hayranlık uyandıran bir durumdur. Başarılı filozof Napoleon Hill'den multimilyoner W. Clement Stone'a, iş ve spor dünyası liderlerine kadar hepsinin mükemmel içsel iletişimleri vardır. Başka deyişle bu insanlar içlerinden gelen sezgisel sesi başarılı bir şekilde dinlemeyi bilmişlerdir. Bu insanlar istediklerini almak üzere zihinlerini yeniden programlamak için tam olarak ne gerektiğini bulmuşlardır.

Tony Robbins, Amerikan şirketlerine mükemmel iletişim becerileri geliştirmeyi öğreterek ve bu konuda danışmanlık yaparak yılda 100 milyon dolardan fazla kazanmaktadır. Bu kitapta Tony'yi zirveye taşıyan ve sizi de oraya taşıyacak sırları bulacaksınız. Kendilerini inanılmaz bir şekilde kontrol eden insanlar her durumda kendileriyle iletişim halindedir. Hazır başlangıçtayken bu kitap boyunca yol gösterici olacak birkaç ana fikre bakalım. Yol göstericiler, otoyolda ne kadar yol katettiğimizi gösteren işaretler gibidir ve hayatta neyin önemli olduğunu hatırlamamıza yardım eder.

Napoleon Hill; Andrew Carnegie, Thomas Edison, Henry Ford ve zamanın önemli diğer liderlerini özel kılan temel prensipleri belirlemek için sorular sorduğunda başarının on yedi anahtarını buldu. Bunlardan

biri ‘sonsuz zekâyla’ iletişim kurma yetisiydi. Ünlü psikolog Carl Jung ve birçok bilim adamı gibi dünyadaki gerçekten mükemmel liderlerin ‘kendilerinden daha öte’ bir şeyle uyum içerisinde oldukları görülmektedir. Gerçekten de geçmişte böyleydiler ve bu gün de böyleler. Bu kitapta bu konuya değineceğiz.

Düşünceler Evreni Sizinle Konuştuğunda Dinliyor musunuz?

Mükemmel erkekler ve kadınların hepsi dinleyicidir. Bill Clinton esnektir çünkü duygudaşlık kurmasıyla öne çıkan bir dinleyicidir. Görüşlerinin değerleri ve kişisel kararlarıyla uyumuna bakmaksızın birçok insan onun kalbinde Amerika Birleşik Devletleri’nin iyiliği olduğuna inanırlar. Peki, bu inanç nasıl böyle yayıldı? Clinton her zaman dinledi. O her bireyin ülkenin daha iyi olmasıyla ilgili söylediklerini duymak istedi. Gerçekten dinleme becerisi önemlidir ve özellikle empati kurarak başka insanların nasıl etkin dinleneceğini derinlemesine işleyeceğiz.

Dinlemek, dikkatli bir şekilde diğer insanın susmasını beklemekten daha ötedir. Dinlemek, başkalarının kalplerini ve zihinlerinin derinliklerilerini anlamak, değişik hayat tecrübelerini onların bakış açılarından yaşamaktır. Peki bunu bir adım daha ileriye götürerek nasıl gerçekten mükemmel insanlar gibi olabiliriz? Paul McCartney’nin gece uykusundan mükemmel şarkılarını oluşturacak melodiler ve sözler için uyandığını muhtemelen bilirsiniz. McCartney ne dinliyordu? ‘Sonsuz zekâ’ ile nasıl iletişim kuruyordu?

Telefonun aynı anda birden fazla kişi tarafından icat edilmekte olduğu gerçeği sizi çok şaşırttı mı? Hatta acaba bunun farkında mıydınız? Otomobil, radyo, elektrik, ampul, televizyon ve uçağın eş zamanlı olarak (her biri kendi döneminde) farklı bireyler tarafından icat edilmekte olduğunu biliyor muydunuz? Bütün bu dünyayı değiştiren icatlara dair fikirler aynı anda birden fazla insanın aklındaydı. Zihinselliğin ötesinde bunların hepsi aynı anda icat edilmekteydi. Çoğu durumda fikirler, başka insanların o alanda yaptığı çalışmaları sayesinde ortaya çıktı. Bu durumu

sanayinin gelişmesiyle açıklamak kolay olurdu ama bu icatlar daha sonraki icatlar açısından mantıklı veya gerekli değillerdir. İlk uçak, Kitty Hawk'ta Wright Kardeşler tarafından test edildiği dönemde neredeyse kimsenin otomobili yoktu. Aslında otomobil, ilk uçuşun gerçekleştirilmesinden yalnızca birkaç yıl önce icat edilmişti.

Bütün bunlar, eğer biz dinlersek evrenin zihinlerimizi harekete geçirmek için hazır olduğu anlamına gelebilir. Bu, evrenin bu fikirleri birleşik alana kazıdığı ve eğer evreni yeteri kadar kurcalarsak hayatımızı değiştirecek bazı düşünceler ve fikirler edinebileceğimiz anlamına da gelebilir. Hayattaki amaçlarını ve misyonlarını keşfedenlerin bir tür birleşik alandaki fikirlere ulaşabildiği görülmektedir. Bazı insanlar bu fikirleri 'dinlerler' ve gezegenimizin yaşam kalitesini değiştirirler. Tarihe bakıldığında Edison, Wright Kardeşler, Bell, Ford ve onlar gibi insanlar aşırı dindar değildiler ama düşünceler ve olasılıklar havuzu olarak ifade edilebilecek bir şeyle 'iletişim içinde' gibiydiler. Ben sizin bu düşünce kaynağıyla iletişim içinde olabileceğinize inanıyorum. Kitabın sonunda bu kaynağı dinleyebilmenizin en muhtemel yöntemini sizinle paylaşacağım.

Mükemmel İletişim Kuran İnsanlar Bilerek Yaşarlar. Ya Siz?

Yalnızca biyolojik bir hayvan olmaktan çok daha fazlası olabilme olasılığına açık mısınız? Ruhsal bir yanınız olması veya var olan parçanızın fiziksel bir deneyimden geçmesi mümkün mü? Bu fiziksel deneyim yolculuklarınızı ve başarılarınızı kanıtlayan, bir dayanak olması gereken bir deneyim mi? Eğer bir neden ve özel bir amaçtan dolayı var olmuşsanız bu neden veya amaç nedir? Hayatlarını olumlu bir tavır ve amaçla yaşayanlar gerçekten zirveye ulaşanlardır.

Tabii ki birçok insan amaçlarını ve varoluş nedenlerini asla bulamazlar. Varoluş amacınızın bir parçası da tabii ki mutluluk ve neşeyi tatmaktır. Bu deneyimler çoğunlukla biz başka insanlarla iletişim halindeyken yaşanır. Bazen de ruh halimizin gayet huzurlu olduğu yalnız olduğumuzda bir anda gerçekleşir.

Bu deneyimi yaşamak çok tatsız bir iş veya mükemmel bir armağan olabilir. Sizin tam anlamıyla hayallerinizi yaşama ve hayatınızı başkaları için bir armağan haline getirme yetiniz olabilir! Zevki tatma yetiniz vardır. Birilerinin elini tutmak, onlara sarılmak, seslerini duymak ve gülüşlerini görmek ne kadar da mükemmel bir şeydir. Bir elmalı tartın ya da plajda yürürken gelen okyanusun kokusu... Bunların hepsi gözden kaçırdığımız ve çıkardığımız mükemmel deneyimlerdir. Herhangi duyusu engelli olan biriyle zaman geçirin ve işte o zaman duyularınızın değerini bilirsiniz.

'Yaşamak', öğrenmek ve tecrübe etmek için olağanüstü bir fırsattır. Dalai Lama birden çok kez mutluluğu aramanın hayatta en büyük amaçlardan biri olduğundan bahsetmiştir. Haklı değil mi? İkinci Dünya Savaşı'ndaki toplama kamplarını ilk elden yaşayan Viktor Frankl, insanların kişisel yaşam koşulları ne olursa olsun hayattaki amacını ve hayatın anlamını keşfetmenin önemini vurgulamıştır. Man's Search for Meaning adlı kitabın yazarı olan Frankl; toplama kamplarındaki günlük hayata, göze çarpan bir cesaret ve umut hissiyle katlanmıştır. Kişisel tavrı hayatta kalmasında büyük rol oynamıştır. Frankl'in içsel iletişiminin ne kadar iyi olduğunu düşünürsünüz?

Amaç ve genel mutluluğumuzun temeli, kendimizle ve başkalarıyla iletişim kurma ve evrenin bir düşünce havuzu olmasından istifade etme yeteneğimizdir.

Bu kitapta, öncelikle iletişim konularının en basitini ele almayı hedefleyeceğiz. Sizin de keşfedeceğiniz üzere sırlar, teknikler ve stratejiler olarak alt dallara ayrılan üç temel iletişim katmanı vardır. Ancak tek hatırlamanız gereken şu üçüdür: Başkaları, kendimiz ve sonradan 'birleşik alan' olarak ifade edilecek düşünceler havuzu.

Sevdiğimiz ve sevmediğimiz insanlarla iletişimi içeren kişiler arası iletişimle başlayacağız. İletişimin temelleri konusunda ustalaşınca günlük iletişim halinde olmak istediğimiz (patronumuz, çalışanlarımız, arkadaşlarımız, eşlerimiz, çocuklarımız vb.) özel insanlarla ve yakın

olmak istediklerimizle nasıl iletişim kurulacağından bahsedeceğiz. Sonra da kendimizle nasıl konuşup dinleyeceğimizi inceleyeceğiz. Kendi varoluşumuzun yegâne amacını nasıl keşfedeceğimizi öğreneceğiz ve bunun başarılı bir hayatın zirvesine ulaşmak için ne kadar önemli olduğunu irdeleyeceğiz.

Son olarak da Paul McCartney, Henry Ford ve dünyayı değiştiren bütün mükemmel insanlar gibi fiziksel deneyimin düşünce ve fikir deneyiminin ötesine geçmesini sağlayan nihai iletişim içinde birleşik alanın kaynaklarından faydalanmanın sırlarını öğreneceğiz. Bu ‘dinleme’ süreci yalnızca isteyenleri ve başaranları ayıran altın anahtarlardan biridir.

Bu kitap sizi mükemmel başarılara götürecek ve başarıları daha da tatmin edici kılan başarısızlıkları atlatmanızı sağlayacak. Şimdi yaşam mükemmeliyeti el kitabına sahip olmaktan gerçekten çok az farkı olan iletişim mükemmeliyeti el kitabına sahipsiniz. İletişim mükemmeliyeti yaşam mükemmeliyetine yol açar. Zirveye yolculuğunuzda destek olacak özel iletişim tekniklerini ve düşünme stratejilerini öğreneceksiniz.

2. BÖLÜM - KONUŞARAK KENDİNİZİ BAŞARIYA GÖTÜRMEK

Bu kitapla birlikte yılın diğer kısmının daha iyi geçmesini umdum ve bunu sevgiyle yazdım. O zaman evlilikten, ebeveynlikten, milyon dolarlık şirketleri yönetmeye kadar her şeyde mükemmeliyete ulaşmış harika iletişim kuran yüzlerce insanla görüştüm. Dünyadaki bütün terapistlerin en sık karşılaştıkları sorunları bulmak için psikoterapi ve hipnozla tedavi alanlarındaki insanlarla konuştum. Psikoterapistlerin çoğu insanlar daha iyi iletişim kurarlarsa daha az duygusal ve psikolojik problemler yaşayacakları konusunda hemfikirler.

Finansal başarılar elde etmiş kişilerle konuşulduğunda, mükemmeliyete ulaşan insanların hayatlarında iz bırakan konuların aynılarına rastlanır. Birincisi, bu insanlar mükemmel iletişim kuran, kendilerine güvenen, kendilerine inanan, kendilerine bağlı olan insanlardır.

İkincisi, bu insanlar diğer insanlarla iyi iletişim kurmaya eğilimlidirler. Toplumun her kesiminden başarılı bireyler kişiler arası iletişimde uzmanlaşmışlardır. Mükemmeliyete ulaşmış insanların, diğer insanları inandıklarından daha fazlası olabileceklerine ikna edebildikleri görülmektedir. Çok başarılı insanın, mükemmeliyete ulaşmaları için diğer insanlara ilham verme ve onları motive etme becerileri olduğu görülmektedir. Genellikle hayatın her alanında başarı ve başarısızlık arasındaki fark empati, açıklık ve olumlu bir tavırla iletişim kurma yetisidir.

Bir psikoterapist ve zirveye ulaşım koçu olan Wendi Friesen’dan benimle ve sizinle birkaç hikâye paylaşmasını istedim.

Wendi uzun zamandır tanıdığım bir arkadaşım. Bir eğitimci ve psikoterapisttir. Dahası insanların hayatlarının tutkulu ve romantik yanlarını hipnoz kullanarak büyük ölçüde geliştirmeye yönelik çalışmalarıyla uluslararası platformda tanınır. Wendi'nin kariyeri, Pasifik Borsası seçenekler tabanı üzerine piyasa düzenleyicilerine eğitim vermeyi de içerir. Wendi'nin sevdiğim yanlarından biri de geçmişin bu gününü ve bu gününün de geleceğini nasıl değiştirdiğini görme yeteneğidir. İletişim becerilerini kolay anlaşılabilir hale getirme ustalığı iyi bilinir. Wendi bu kitapta, bazı en sevdiği iletişim hikâyelerini ve insanlara kendini dinletebilmek için gereken konuşma stratejilerini paylaşacak. Zirvedeki bütün insanlar başka yerlerden başlamışlardır ve bunlar benim özellikle ilginç bulduğum hikâyelerdir. Tam da bu kafa yapısıyla, işte Wendi ve onun eskiden radyoda insanlara konuşmaya yönelik korkusunu nasıl aştığının öyküsü:

Radyo istasyonunu aramaya karar verdiğim gergin bir andı. Bir süre hipnozla yönlendirilen zihin gücünün insanlar için gerçekten neler yapabileceğini paylaşmak istedim. Hipnoz insanların daha iyi bir gelecek yaratmalarına yardım edebilir. Hipnoz insanların yaşadıkları acıyı azaltmalarına, sigarayı bırakmalarına, daha iyi notlar almalarına, kulak çınlamalarının sesini bile azaltmaya yardım edebilir.

İletişim Korkularınızı Nasıl Aşarsınız?

İşimle ilgili heyecanlı olsam da psikoterapi ve radyo konularında yeniydim. Düşüncelerimi ifade etmede 'en iyi' şeklinde algılanmam pek de olası değildi. O sohbet programının sunucusu bana bu programa çıkmak isteyip istemediğimi sorduğunda tabii ki de evet dedim. (Telefonu kapattıktan sonra "Off" gibi bir şey dedim.) Programdan bir gün önce 50.000 watt'lık istasyonda bir radyo programına çıkmanın kötü fikir olacağına dair çok baskın bir hisse kapılana kadar sorunu açıkça göremiyordum. Hakkında soru sorulacak hiçbir şarkım, tanıtımı yapılacak hiçbir kitabım ve hiçbir fikrim olmadığı düşünülürse kafamda soru işaretleriyle kalakalmıştım. Bilirsiniz ya, gelip çatan 'o gün'

endişem giderek arttı. Heyecandan neredeyse hasta olabileceğinizi düşündüğünüz o gün... Geri çekilmeyi düşündüm. Konuşmayı seviyorum ama Sacramento'nun 200 mil çevresindeki insanların zihinlerinde kendimi tam bir budalaya çevirmeyi istemediğimden çok emindim.

İptal etme gibi bir seçenek söz konusu olmadığından, tam o anda bir yöntem tasarladım ve bu yöntem ertesi günkü programa çıkma konusunda o akşamı heyecan içinde geçirmemi sağladı. Yalnızca heyecanlı olmak değil aynı zamanda güvenli ve hatta kitleler önünde tam anlamıyla parlak zekâlı hissetmek istedim.

Geleceğime doğru 'açılmaya' karar verdim. Ülke çapında yüzden fazla radyo programına çıktığımı ve bunun da onlardan biri olduğunu hayal etmeye karar verdim. Aslında bu programlara çıkmaktan neredeyse sıkıldığımı ama bu seferki yerel bölgemde olduğundan eğlenceli olabileceğini ve kendimi heyecanlı hissedebileceğimi fark ettim. Gelecekte olduğumu farz ettiğim bu anda geçmiş programlarda nelerden bahsettiğimi, hangi konuların en eğlenceli olduğunu, stüdyodaki kahkaha seslerini, telefon edenlerin ne kadar eğlenceli olduğunu ve vermek istediğim mesajı aktarmanın ne kadar iyi hissettirdiğini hatırlamak için kendime izin verdim. Diğer radyo stüdyolarının nasıl göründüğünü hatırladım. (Hayatımda hiçbir radyo stüdyosunda bulunmamıştım.) Kendi sesimi ve nasıl da hep doğru zamanda doğru şeyi söylemeyi bildiğimi hatırladım.

Bütün akşam boyunca bunu yaptım ve hatta yolda arabayla giderken diğer arabalardaki insanların beni daha önce medyada göründüğüm için tanıdıklarını bile hayal ettim. O insanlar gülümseyerek onaylayıcı ifadelerle bana bakarken çok cesaret vericiydiler. Nasıl da biliyorlardı! Ertesi sabah gergin ve heyecanlı bir şekilde uyandım. O andan itibaren hastalanmamı önleyecek yeni güçlendirici ifademi tekrarladım: "Konuşmak için ağzımı açtığım an, huzurlu ve rahat olacağım." Bu güçlendirici cümle ağzımın önünde kocaman bir mikrofon varmış hissi de uyandırıyordu.

Ertesi sabah tam bir profesyonel gibi konuştum ve bundan gurur duydum. Mümkün olmadığını (benim için) düşündüğüm birçok farklı şekilde iletişim kurdum. Telefon eden kişilerin problemlerine yaratıcı fikirler ve çözümler ürettim ve bir cevap veremediğimde bile güldük ve eğlendik. Geleceği hayal etmem işe yaramıştı. Zihnimizin vücudumuzu

nasıl etkilediğine dair son zamanlarda okuduğum bir kitaptan bahsettim ve kitaptan hatırlamadığımı düşündüğüm bazı ifadeler kullandım. Sonraki günlerde yüz elliden fazla telefon aldım. Bunlardan bazıları sadece sesimin ne kadar doğal ve profesyonel geldiğine dair bana iltifatta bulunmak içindi.

Hayatımda iki saat boyunca yüzlerce, binlerce insana konuşmayı bırak beş kişilik bir gruba on dakika boyunca bile konuşma fırsatı bulunmayacağını anladığımda bütün bunlardan en önemli dersi çıkarttım. Ben de sizin gibiydim. Topluluklara hitap eden bir konuşmacı değildim ama bu deneyimi kazanmak istiyordum.

Şimdi başka bir tercih yapmış olduğumu farz edelim. Programdan bir önceki akşamı ne kadar hazırlıksız, bilgisiz ve heyecanlı olduğumu fark ederek geçiriyorum. Canlı yayında ilk on dakikadan sonra teşekkür ettiklerinde bunun ne kadar üzücü olacağını hayal ediyor ve evden çıkmak üzere anahtarlarımı elime alıyorum. Midemdeki bulantıya odaklanıp daha da kötü hale gelmesine neden oluyorum. Bütün gece kendime, “Bunun üstesinden nasıl geleceğim? Ya donup kalırsam ve söyleyecek tek bir kelime bulamazsam? Yüz bin veya daha fazla kişi önünde kendimi küçük düşürebilirim” gibi şeyler söyleyip duruyorum. Bunu başaracak donanıma sahip olmadığım için istemediğim fikrini güçlendiriyorum.

Kaç kez düşüncelerinizin olumsuz senaryolarınızda kol gezmesine izin vererek iletişim kurmadaki başarınızı sabote ettiniz?

Kendinizi söyleyecek hiçbir şeyiniz olmadığına ikna ederek gerginliğinizi yoğunlaştırdınız mı?

Size bir soru sorulup yorumsuz kaldığınızda ne kadar yıkılacağınızı hayal ettiniz mi?

Geleceği gözde canlandırmak güvensizlikleri, gerginlikleri ve öne çıkan bir konuşmacı olma şanslarınızı sabote edebilecek veya edecek olumsuz içsel diyalogları ortadan kaldırabilir.

Bu tecrübeden sonra ‘Gelecek Vizyonu’ veya ‘Geleceği Gözde Canlandırma’ olarak adlandırılan yöntemi ilk kullanan kişi olmadığımı öğrendim. Binlerce başarılı insan her gün başarı için bu formülü kullanıyor. İşte profesyonellerin bir kişiyle veya bin kişilik grupla iletişimde başarıyı garantilemek için kullandıkları adımlar.

Bir Profesyonel Gibi İletişim Kurmak için Geleceği Gözde Canlandırma Yönteminden Faydalanma

Ya iki yüz kişilik bir sunum ya gidip patronunuzla konuşmak ya da oturup eşinize kendinizi affettirmek için hazırlanıyor olun zihninizin size bu süreçte vereceği akıldan faydalanacaksınız.

1. Yaşayacağınız bütün olaylar ve yapacağınız her şeyin olacağı gelecekte bir zaman aralığı hayal edin. Bu zaman aralığının yaşamak üzere olduğunuz deneyime karşılık bir nokta bulundurmasını sağlayın.

2. Şimdi kendinizi zihnen o olaydan sonraki zamana götürün. Olayın çoktan gerçekleştiğini hayal edin. Kendinizi olayla ilgi detayları hatırladığınız bir ruh haline sokun.

3. Artık her şeyi zarif ve doğal bir şekilde söylediğinize ve size cevap veren dinleyici kitlesine sahip olduğunuza göre nasıl HİSSETTİĞİNİZİN farkına varın.

4. Artık mükemmel bir iş başarıp aynen istediğiniz gibi iletişim kurduğunuza göre bunun zihninizde nasıl GÖRÜNDÜĞÜNE bakın. Yüzünüzde gülümseme ve ne kadar ihtişamlı olduğunuzla ilgili heyecanınızı görüyor musunuz?

5. Bu olaydan sonra kendi kendinizle konuşurken bunun KULAĞA nasıl GELDİĞİNİ fark edin. İç sesinizin, “Vay be! Çok kolaydı”, “Bu kadar mükemmel bir çözüm bulabileceğimi tahmin bile edemezdim” ya da “Kendimle gurur duyuyorum” dediğini duyuyor musunuz? Bu olayın sonucu olarak ürettiğiniz ifadeler neler? Patronunuzun, “Dediklerini takdir ediyorum. Doğru yoldasın” ya da eşinizin, “Evet, nasıl hissettiğini anlıyorum” dediğini veya alkış seslerini duyuyor musunuz?

6. Gözde canlandırdığınız gelecek anına başkalarını dâhil ediniz. Güzel konuşmanızın bir sonucu olarak onların nasıl hissettiğini, sizinle ilgili dediklerini ve daha fazlasını duymak istediklerinin farkına varın. İlham verici sözlerinize başkalarının nasıl cevap verdiğini görerek kendinizi neşelendirin.

7. Deneyiminizin nasıl gittiğine yönelik gelen inancınız ne? Şimdi kendinizi güvenli ve ilginç bir insan olarak görüyor musunuz? Kendinizle ilgili yeni şeylerin, akıcı ve ikna edici bir şekilde konuştuğunuzun farkında mısınız? Fevkalade bir iş çıkardığınız için kendinizi kutlarken

rahat hissediyor musunuz? Gelecekteki bu anda kendinizi harikulade iletişim kuran bir insan olarak yaşamaya istekli misiniz?

Kendinize bu oyunu oynamak için ne kadar çok zaman verirseniz, yaratıcı ve ikna edici bir şekilde ve kalpten konuşmak sizin için daha kolay olacaktır. Bu gelecek anının gerçek olduğunu GÖRME, HİSSETME, DUYMA ve buna İNANMAYA isteğinizin oranı gerçekten fevkalade bir konuşmacı olabilme oranınıza paraleldir.

Zirvede olanların hayata geldikleri anda başarıya kavuşmadıklarını hatırlayın. Bazıları hayatlarının erken bir döneminde insanların kendilerine güven duymalarını sağlayan ve yaşamlarını şekillendiren deneyimler yaşamışlardır. Diğerleriyse bu yöntemleri hayatlarının ilerleyen zamanlarında öğrenmek zorunda kalmışlardır. Yine de geçmişlerindeki korkuları, fobileri ve negatif programlamayı aşmışlardır. Bunu ne zaman öğrendiğiniz önemli değil. Öğrenmeniz önemli. Geleceğinizi sürekli şu an oluyormuş gibi yaşayarak süreci büyük oranda hızlandırabilirsiniz.

Sizin için zihinsel engeller teşkil eden zor deneyimler yaşadıysanız onları gelecekte nasıl yaşayacağınız konusunda seçme şansınız var. Tanımadığınız insanlarla dolu bir odada olduğunuzu düşündüğünüzde kötü hislere odaklanabilirsiniz veya bu deneyimden hemen sonra geleceği düşleyebilir ve geçmişte yaşananları atlatmanın ne kadar iyi hissettirdiğini hayal edebilirsiniz. “Geçmişi geçmişte bırakmak çok güzel değil mi? Tanışmadığım insanlarla konuşmak hoşuma gidiyor. Onları hep çok ilgi çekici bulmuşumdur” gibi şeyler söylerken kendinizi duyun.

Peki, radyo programının nasıl gittiğini hâlâ merak ediyor musunuz? Hayatımı değiştiren bir deneyimdi. Şüphelerimi, korkularımı ve kusma isteğimi bastırarak kendime nasıl bir hediye verdiğimin farkında vardım. Sonsuza kadar sahip olacağım kendimle ilgili yeni bir inanç, konumla ilgili konuşabileceğime ve söyleyecek çok fazla şeyim olduğuna dair bir inançla ortaya çıktım. Zihinlerimizin bütün öğrendiklerimize, okuduğumuz kitaplara ve ettiğimiz sohbetlere ulaşımı olduğuna inanıyorum. Zihnimizin doğru bilgiyi doğru zamanda anımsayacağına inanıyorum. Bu inanç, kendimi geleceğe sürekli götürmem ve ortaya çıkacak zorlukla gerçekten yüzleşmeden sonucu da gerçekmiş gibi yaşamamın bir sonucu. Zihnim bilinçsizce herkesle her koşulda konuşurken rahat olduğuma inanıyor. Bilinçsiz olarak zihnim bu olayları

gerçekmiş gibi algılayıp bu sonuçları desteklemeye yönelik inançlar benimsedi. Şimdi sosyal bir ortama, bir toplantıya, sunuma gittiğinizde ya da eşinizle oturup konuştuğunuzda zihniniz doğru zamanda doğru şeyi söylemenize yardım edecek.

Wendi'nin radyodaki korkusunu aşmasına dair anekdotu, başaramayacaklarını düşünen insanlar için mükemmel bir hikâye. Wendi, daha sonra mükemmel ve pek de mükemmel olmayan, eğitimcilerle deneyimleri hakkında başka bir hikâyesini paylaşacak.

Başarı = İnsanlar Dinlesin Diye Konuşmak ve İnsanlar Konuşsun Diye Dinlemek

Hayatta başarı neredeyse tamamen kendinizle ve başkalarıyla ikna edici iletişim kurma yeteneğinize bağlıdır. Geliriniz; hayatı bütün yönleriyle yaşama yeteneğiniz, değerleriniz ve prensiplerinizle yaşama yeteneğiniz, mutluluk ile sevgiyi yaşama yeteneğiniz başarı içerebilir ama yalnızca bunlar değildir. Çoğu insan başarı yolculuğunun bir parçası olarak kendileriyle konuşmayı hiç düşünmez. Bu da insanların hayatta ulaşmak istediklerine ulaşamamalarının sıklıkla tek nedenidir. İletişim kişiler arası, kişisel ve kişiler ötesidir. Başarının bütün açılarını ele alacağız. Hiçbir sır kalmayacak!

Etkin ve ikna edici iletişim başarının anahtarlarından en mükemmelidir.

İlk bakışta, 'yalnızca insanlarla konuşup onların açılmasını sağlayabilsek' bu mükemmel bir şey gibi görünür. Ancak ne biz konuşuruz ne de onlar açılırlar. Konuşarak insanlara ulaşmak bir soğanı anımsatır. Ortasına, içine gelene kadar katmanları birer birer soyarsınız. Her katman diğerine bir noktada bağlıdır. Her katman ayrıdır ama yuvarlağın sonunda birbirine bağlıdır. İnsanların da birtakım yaşanmışlık seviyeleri ve katmanları vardır. Her yaşanmışlık katmanının o kişi

tarafından kabul görmek için özel bir tür iletişim gerektiren, kendine özgü nitelikleri vardır. Daha sonra kabul edildiği zaman, çoğu insanın sadece kendisinin hissettiği ve çoğunun hiç yaşamadığı orta kısma ulaşana kadar diğer katmana geçebilirsiniz. Bu orta kısım ‘benlik’tir. Bu sizsiniz ve ‘kendiniz’ söz konusu olunca çok korumacısınız ve bu da iletişimin bazen çok güçleşmesinin bir nedenidir.

Bu kitap değişik seviyelerde ve katmanlarda insanlarla nasıl iletişim kuracağınızı gösterecek. Keşfedeceğiniz üzere, bir önceki seviyede güven ve samimiyet oluşturmadan birbiri ardından gelen seviye ve katmandan geçemezsiniz. Bu gerçek insanlarla konuşma ve onları dinlemedeki aksaklıkların çoğunun nedenidir.

Bu kitabın her sayfasını çevirdiğinizde, kendi hayatlarının akışında ilerleyen insanlarla tanışacaksınız. İnsanların sizinle rahat ve güvende olmalarını nasıl sağlayacağınızı öğreneceksiniz. İnsan deneyimleri olağanüstü şeylerdir. Günlük yaşamda karşılaştığımız güçlüklere, engellere, kalp kırıklıklarına rağmen bu hayatı yaşıyoruz. Yaşamın bizim için hazırladığı güçlüklerin arasında mutlu olmak için etrafımızdakilerle iletişim kurma yeteneğimiz var. Düşündüklerimizi, fikirlerimizi, felsefelerimizi ve isteklerimizi paylaşabiliriz. İletişim kurma yeteneği gerçekten inanılmaz. İyi iletişim yeteneğimiz sayesinde insanların kalplerine ve zihinlerine ulaşabiliriz. İşte bu fevkalade stratejiler ve teknikler bir gün demir gibi sertken, diğer gün pamuk gibi yumuşak olmanızı sağlayacak.

İletişim yeteneklerinizi etkin kullanmak sizi mutluluğa, sevgiye ve hayattan memnun olmaya götüren şeydir.

Bir adım geri çekilip hayatınıza şöyle bir bakın. Yaptıklarınızdan memnun musunuz? Yapmayı planladıklarınızı başarmaya başladınız mı? Etrafınızdakilere sevgi gösterip kibar davranıyor musunuz? Dünyada gerçekten fark yaratmaya başladınız mı? Hak ettiğiniz gelir ve yaşam tarzına sahip misiniz?

Bugün seçtiğiniz hayatı sürme şansınız var. Kendinizle ve başkalarıyla bağlantı kurmaya başlayacaksınız. Yakında hayatı her yönüyle yaşamak için kendi benliğimizle ve başkalarınınkiyle bağlantı kurma zorunluluğunu keşfedeceksiniz. Bugün kendimizle ve başkalarıyla nasıl konuşacağımızı öğrenmeye başlayacağız. Bugün iletişimin mutluluk ve sevginin temel taşı olduğunun farkına varacağız. Kurduğunuz her iletişim başka bir insanın kendine güvenini oluşturması için mükemmel bir fırsattır.

İletişim hem sizin hem de başkaları için mutluluğun, memnuniyetin ve sevginin anahtarıdır. Bugün insanlarla en iyi olduğunu düşündüğünüz yöntemle iletişim kurmaya başlayabilirsiniz.

Hemen bağlantı kurabildiğiniz bir veya birden fazla insanla hiç karşılaştınız mı? “O gerçekten farklı biri. Onu tanımak isterim” dediğiniz oldu mu hiç? Artık yapabilirsiniz. Bir açıdan o insanla ilgili karizmatik bir yön keşfettiniz. Bazen o kişi de sizde aynı şeyi keşfedebilir ama daha sonra zamanla ya da belki anında bir soğukluk olur ve kendi yollarınıza gidersiniz. İnsanlarla bağlantı kurmak yalnızca fiziksel çekimden fazlasıdır. Yine de önemli ve gayet gerçektir. İnsanlarla bağ kurmak, bir insanın başka birini görüp benzer yanlar keşfetmesiyle gerçekleşir.

Zirvedeki İnsanlar Diğer İnsanlarla Bağ Kurmada Çok İyidirler

Neden ‘zirvede’ olmak arzu edilir? Bu yalnızca benlik temalı 1980’lerden kalma bir konu değil mi? Hiç de değil. Aslında tam tersi. İnsanlarla anlaşmadan bir sevgili, öğretmen veya satıcı olmanın mükemmelliğine erişmek âdeta imkânsızdır. İş hayatında diğer insanlarla anlaşma yeteneği şirket yöneticilerinin çok para ödediği bir şeydir. Bu gün yeni milenyumun başlangıcında şirketler, çalışanlarının iletişim becerilerini geliştirmek için yılda milyarlarca dolar harcıyor. Kimse

herkesle iyi geçinemez ama çoğunlukla ilişki kurabilenler ortalama olarak diğerlerinden daha başarılıdırlar.

Bu başkalarıyla iletişim kurma becerilerini geliştirmeden önce göz önünde bulundurulması gereken başka bir deneyim seviyesidir. Aslında fikir çok basit: Muhtemelen bir nedenle var oldunuz. En nihayetinde mutluluğu bulmak ve başkalarıyla deneyimler paylaşmak için varsınız. Başkalarına neşe vermek için varsınız. Bir veya daha çok özel nedenle varsınız.

Bu kitapta daha sonra bu nedenlerin neler olabileceğini ve onları nasıl bulacağınızı keşfedeceksiniz. Dünyadaki en başarılı insanlar 'bir nedenle' yaşarlar. Büyük başarı hocası Napoleon Hill gerçekten başarıya ulaşmak için en büyük amacınızın ne olduğuna karar vermek zorunda olduğunuzu öğretmiştir. Bu herkesin hayatı için geçerli olmasa da özellikle daha mutlu ve memnuniyet verici bir yaşam kurmak için harika bir kuraldır.

En sevdiğim motivasyonel konuşmacılarından biri Zig Ziglar'dır. Zig her zaman, "Eğer diğer insanlara hayatta istediklerini elde etmelerinde yeteri kadar yardım ederseniz siz de hayatta istediğiniz her şeyi elde edebilirsiniz" der. Diğer insanlarla nasıl konuşacağınızı öğreneceksiniz ki onların hayattaki başarı yolculuklarında yardımcı olabilesiniz. Bu kitap size başkalarıyla sözlü ve daha da önemlisi sözsüz olarak nasıl iletişim kuracağınızı öğretecek. Bu kitap kendi büyülü cininiz olmanıza yardım edecek.

İnsanlarla bağ kurmak, olumsuz hayat deneyimleriyle gücünü kaybeden doğal bir yetenektir. Bugünden itibaren bu tamamen değişecek. Hayatta ilerledikçe ve deneyim kazandıkça birçok insanla bağ kurma fırsatı bulacaksınız. Konuştuğunuz ya da göz teması kurduğunuz her insana bakın ve onlara sizinle kim olmak istiyorlarsa o kişi olmaları özgürlüğünü tanıyın. Onlara, size karşı açık olabileceklerini bilmenin güvenini sağlayın. Onları yargılamayacağınızı bilsinler. Son olarak da sizinle bağlantılı ve sizden ayrı olmalarına izin verin. Eğer bunu yaparsanız diğer insanlar için bir mıknatıs haline gelirsiniz.

> ***İnsanlar kendilerini güvende, özgür ve mutlu hissettiren insanlara bağlanırlar.***

İnsanları güvende, huzurlu ve mutlu hissettirmek kadar muazzam bir göreve yardımcı olmayı nasıl başarıyoruz? Hepimiz çok farklıyız. Örneğin farklı şeyler insanları güvende hissettirir. Çok farklı ihtiyaçlar, istekler ve çıkarlar var. Bir insanı neyin daha özgür ve huzurlu hissettireceğini bilmek kolay değildir. Aslında yabancıların olduğu bir ortamda ne diyeceğimizi genellikle bilemiyoruz. Bu nedenle yere bakmaya ve geçerken göz teması kurmamaya özen gösteriyoruz. Başka insanlarla bu sevgi, bu mutluluk, bu güven hissini oluşturmak için özellikle ne yapmamız gerekiyor? İnsanları tanıdığımızda bile onlarla bizim için en önemli bazı sorunları ve konuları konuşmak oldukça zordur.

Eşimizle veya bizim için özel kişiyle seks hakkında nasıl konuşuyoruz? Akrabalarımızla din konusunda nasıl konuşuyoruz? Arkadaşlarımızla politika konusunda nasıl konuşuyoruz? Sevdiklerimizle nasıl dürüst iletişim kurup yine de ilişkimizin sağlam kalmasını sağlayabiliyoruz? Bu kolay değil ama mümkün. (Bütün bu soruları hemen ele alacağız.)

> ***Şu an iletişim kurduğumuz şekilde iletişim kurmamızın bazı nedenleri vardır.***
>
> *Hepimiz kısmen genlerimizin ürünüyüz.*
>
> *Hepimiz kısmen arkadaşlarımızı ve ailemizi içeren bir çevrenin ürünüyüz.*
>
> *Hepimiz kısmen eşsiz deneyimlerin (travmalar, yaşananlar vb.) ürünüyüz.*
>
> *Hepimizin iletişimi destekleyen ve zarar veren savunmacı tavırları var.*
>
> *Hepimiz sevgi istiyoruz.*
>
> *Hepimiz duygusal acılara maruz kaldık.*
>
> *Hepimiz daha fazla yaralanmak istemiyoruz.*

Muhtemelen siz de çoğu insan gibi neden birbirimizden çok farklı şekilde iletişim kurduğumuzu merak edersiniz. Muhtemelen bazı insanların size daha çok açılmasını ve bazılarının da sizi dinlemesini istersiniz. Belki daha da önemlisi insanlar olarak hayvanlardan, makinelerden üstünlüğümüzü ve bizi özel kılan bir şeyi çoktan fark etmişsinizdir. Son olarak, eşsizliğimiz kadar önem arz eden, bize herkesle bir şekilde bağlantılı olduğumuzu hissettiren ortak bir özelliğimiz de vardır.

Bu kitap, tanıştığınız her kişiyle onların sizin için ne kadar özel ve sizinle ne kadar bağlantılı olduklarını fark edeceğiniz bir iletişim kurmanıza yardım edecek.

Bir insana söylenen her sözün o kişinin fiziksel ve ruhsal durumunu ya güçlendirdiğini ya da zayıflattığını biliyor muydunuz? Sözleriniz ve yaklaşımlarınız o kadar güçlü ki gerçekten bağ kurduğunuz herkesin varlığını, zihin durumunu değiştirebilirsiniz.

Kendimizi ve başkalarını beslemek için bizler aracı olmalıyız. Bu özellik, başarılı insanları bu kadar başarılı kılan itici güçtür. Bunu yalnızca iletişim yoluyla yapabiliriz. Dünyadaki çoğu insan için baskın iletişim yöntemlerimiz sözlü ve sözlü olmayan iletişimdir. Yine de bu kitap gibi yazılı metinleri okumak ve kinestetiğin alanında bulunan, çok güçlü iletişim aracı olan dokunmaktır.

Ne söylediğiniz ve onu nasıl söylediğiniz yalnızca başka insanların deneyimlerini etkilemez aynı zamanda sizinkini de etkiler. Nötr olarak algılanacak birine söyleyecek çok az şey vardır. İletişimin neredeyse tamamı bilinç veya bilinçaltı seviyesinde ‘pozitif’ ya da ‘negatif’ kabul edilir. Biz başkalarıyla konuştukça bunun sizin ve benim için anlamı çok derindir. Biz başka insanlar için pozitif ve negatif ‘enerji’ oluştururken aynı oluşumu kendimiz için de kabul ederiz. (İsa bunu şu şekilde ifade etmiştir: Ne ekerseniz, onu biçersiniz.) Başka bir deyişle, başkalarına sarf ettiğimiz sözler ve yönelimlerimiz pozitif enerjiyle doluysa o zaman bizim üzerimizdeki etkileri de gerçekten onlarla tamamen aynıdır.

Milyonlarca insan düşmanca bir tonda iletişim kurmak dışında (mevcut bilgi ve anlayışlarıyla) başka hiç iletişim kuramazlar. Düşmanca biriyle sevecen iletişiminiz muhtemelen istenilen şekilde sonlanmaz. Aslında o kadar çok insan kendi benlikleriyle bağlantıyı koparmışlardır ki toplum için zarar teşkil ederler. Bu insanlar genellikle hayatlarının çoğunu

başkalarına karşı şiddet suçlarından hapiste geçirirler. Elbette bu insanlar da birer candır ve hepimiz aynı kumaştanız. Tek fark, onların fiziksel deneyimlerinde ve kendilerine-başkalarına karşı davranışlarında umursamazlığa neden olan birçok nedenlerinin bulunmasıdır. Ağlayan ruhu saran kabuk o bilinç seviyesinde bir taş kadar soğuktur ki ilgi ve güvence arayan ruhun yakarışı bilinç seviyesinde yalnızda anti-sosyal davranış olarak anlaşılır. Bu içinde bulunması acı veren bir durumdur.

> ***Herkesle sevecen bir şekilde iletişim kurmanız onların sizi seveceği anlamına gelmez. Karşılaştığınız herkesle sevgi ve dürüstlükle iletişim kurarsanız SİZ paylaştığınız sevgi ve dürüstlükten faydalanırsınız.***

Sizin gerçek ve iç benliğinizin; en nihayetinde dürüst, doğruluk, cesaret ve güven dolu iletişim kurmaya ihtiyacı vardır. Hepimizin kabul görmeye gereksiniriz. Eğer başkalarını oldukları gibi kabul ederseniz âdeta onları çeken bir mıknatıs haline gelirsiniz. Siz de ben de özgürlük ve güvenliğe ihtiyaç duyuyoruz. Arkadaşlarınız ve aileniz de kabul görmek ister. Onlar da sizinle aynı kumaştandır. Arkadaşlarınız, aileniz ve çalışanlarınız sevginize, nezaketinize ve kabulünüze ihtiyaç duyar. Hepimiz sevgiyi ister ve ona ihtiyaç duyarız. Hepimiz önemsenmek isteriz. Hepimiz bağımsız olmak isteriz. Hepimiz güvende ve güvenli hissetmek isteriz.

Ofisimde her gün beş saat psikoterapist olarak çalışıyorum. Genellikle hipnoanaliz adlı güçlü bir iyileştirme yöntemi kullanıyorum. İnsanlar dünyanın her yanından beni görmeye geliyorlar. Uzmanlığım, kronik yorgunluk sendromu, fibromiyalji[1] ve özellikle kulak çınlamasından rahatsız insanlar üzerine. Tabii ki anksiyete, depresyon, TSSB (Travma Sonrası Stres Bozukluğu), yeme bozukluğu gibi başka sorunları olan insanlara da bakıyorum ama genellikle asıl uzmanlık alanlarıma yoğunlaşıyorum.

İnsanlar binlerce psikoterapist ve hipnoterapisti bırakıp bana geliyorlar çünkü ben sadece bu acımasız sorunlardan muzdarip insanlarla çalışmakla kalmıyorum; bu sorunları bizzat yaşayıp çoğunu atlattım.

Yaptığım işin reklamını yapmam hiç gerekmedi. Bu sorunları paylaşan insanlar arasında iyi haber ağızdan ağıza dolaşıyor.

Çok önemli olduğunu keşfettiğim bir iletişim unsuru da dinlemektir. Dinlemek benim için pasif bir süreç değildir. Bu insanların konuşmalarını bitirmelerini bekleyip sizin konuştuğunuz anlamına gelmez. Ben kişinin acısı, içsel deneyimleri ve hastalığına nasıl tepki verdiğini anlamak ve bunun gibi şeyler hakkında sürekli daha çok bilgi edinmek için dinlerim. Soruları ve onlara ek soruları defterime not ederim. Aslında bir danışanla iki saatlik ilk seansta yalnızca on beş dakika konuşabilirim. Nedeni basit. İnsanlar kısmen hastalar çünkü kimse onları dinleme zahmetinde bulunmuyor. Ben daha terapiye yönelik 'müdahalelerime' başlamadan yaptığım basit bir durum analizinden sonra ofisten çıktıklarında önemli oranda iyi hisseden insanlara rastladım. Neden mi? Ben gerçekten dinliyorum. Meraklıyım ve baktığım insanlara o kadar önem veriyorum ki içimde onları destekleyen bir yan olduğunu biliyorlar. Yalnızca onları önemsemekle kalmayıp onların sağlık ve huzurlarının da savunucusuyum. Onların gelecekteki mutluluk ve sağlıklarının savaşçısıyım. Onlarla daha iyi olmaları için çalıştığımı biliyorlar.

Ailenize ve arkadaşlarınıza baktığınızda onların mutluluğu, sağlığı ve huzurunun savunucusu olmayı bir düşünün. Kendi hikâyelerinizi onlarınkine ekleme ihtiyacı duymadan özellikle nasıl daha iyi dinleyebilirsiniz? Sevdiklerinizle iletişim için özellikle nasıl 'güvenli bir alan' yaratabilirsiniz? Anlayacağınız üzere bunu bilinçli olarak nasıl yapacağımız hakkında gerçekten düşünmek zorundayız çünkü hayat bize her zaman iyi davranmadı. Yol boyunca iletişim yeteneğimizi azaltan bazı deneyimler yaşadık. Doğuştan çok iyi başlıyoruz ama olaylar yakında keşfedeceğiniz şekilde gerçekleşmeye başlıyor.

Nasıl Şu An Olduğumuz Kişi Oluruz?

Bu hayatta başınıza gelenler oldukça derin deneyimlerdir. Her birimiz bu hayatta sahip olacağımızdan çok daha fazla ortak noktayla dünyaya geliyoruz. Hepimiz doğuştan aynı değiliz elbette. Ancak hayat devam

ettikçe iyi veya kötü yönde değişiriz. Hayatta başımıza gelenlerin çoğu kalbimizi güçlendirip ruhumuzu zayıflatır. Yaşamın denemeleri ve güçlüklerinden geçtikçe bu bizi etrafımızdakilerden daha da uzaklaştırır. Pek de istenmeyen bu hayat deneyimleri kişiliğimizi iyi ya da kötü yönde değiştirir. Kişilik değiştikçe her insan kendisiyle farklı yollarla iletişim kurulmasına ihtiyaç duyar.

Kişiye ona acı çektiren bir insanı hatırlatan iletişim negatif şekilde sonuçlanacaktır. Bir kadının bir erkeği yıllardır arkadaş olarak bildiğini gözünüzde canlandırın. Bu arkadaş kadına her zaman alçak sesle ve nazikçe konuşur. Bir gün adam kadına tecavüz eder. Kadın alçak sesle konuşan, hatta onunla arkadaş olan bütün erkeklere yönelik sırf bu korkunç deneyim yüzünden olumsuz bir tepki geliştirebilir. Her olası durumda, insanın bir yanı bütünü korumaya yönelik davranır. İnsanlar tekrar acı çekmek istemez ve bu yüzden başka şiddet vakası yaşanmasın diye savunma mekanizması geliştirir. Alçak sesle ve nazikçe konuşmak, bu kadının ruhunun taşlaşmış yanını açmak için çözüm olmayacaktır. Bu yalnızca sizi ondan uzağa iter. Bu yüzden iyi ya da kötü HER çeşit deneyimi olan HER çeşit insanla nasıl iletişim kurulacağını öğreneceksiniz. Birine sevgi olarak gelen şey başkası için savaş sinyali şeklinde algılanabilir.

Tekdüzelikten Çıkıp Zirveye Giden Yolunuza Başlayın

Başka insanlara karşı kayıtsız kimselerle dolu bir dünyada yaşıyoruz. Benlik hissimize ve başkalarıyla ilişkilerimize karşı kayıtsız davranıyoruz. ŞİMDİ bu tekdüzelikten çıkacağız.

Zirveye giden yola nasıl başlayacağınızı biliyor musunuz? Geriye dönüp bugün bulunduğumuz yere nasıl geldiğimizi görmekle başlar. Her karşılaştığınız kişinin ‘programlanmış’ olduğunu ve çeşitli iletişim kurma yöntemlerine neden şu anki gibi tepkiler verdiklerini anlamak istiyorsunuz. Bunlar çok derin konular. Dolayısıyla sonraki birkaç bölümü iki kez okumaktan çekinmeyin.

Doğduğunuz andan bunları okuyana kadar başınıza gelen her şey hayatınızı şekillendirdi. İnsanlar size çocukmuşsunuzcasına ya da kaba konuştuğunda kendinizi savunmuş veya geri çekilmiş olabilirsiniz. Kendinizi savunduğunuzda bakış açılarınız değerli veya haksız görülmüş olabilir ya da fiziksel olarak istismar edilebilirsiniz. İletişiminize karşılık aldığınız tepkiler bugüne, siz bu kitabı okumaya başlayana kadar iletişim kurma şeklinizi değiştirmiştir.

Olumsuz Hayat Deneyimleri İletişiminizi Nasıl Şekillendirir?

Küçük bir kız kendinden büyük yetişkinlerin asılsız suçlamalarına karşı kendini savunduğunda ona sürekli vurulduğunu düşünün. Sonra bu kız kendini savunmanın güvenli ve akıl kârı olmadığını öğrenmeye başladı ve bir şeyle suçlandığında öylece geri çekilmeyi alışkanlık edindi. Ne de olsa kendini savunmak için zarar görmeye değmezdi. Neden boş yere uğraşsın ki! Küçük kız büyür ve dünyanın adil olmadığına, kendininse değersiz olduğuna inanır ve kendi fikirlerini beyan etmek için nadiren konuşur. Açılmak istemez çünkü doğruyu söylediğinde acı çekeceğini bilir. Bu gün küçük kız kendini hislerini ifade etmenin çok güç olduğu bir ilişkide bulur. Genelde insanlara ve özellikle otorite figürlerine güvenmez. Kendinden hoşlanan kişilere açılmaz. Ruhu bu mükemmel insanları çekici bulmaz. Bir seviyede başkalarının iletişimini görmezden gelerek insanlar yapmasa da içinde bir parça onu sabote eder. Dâhil olmak istemez çünkü açı çekmek istemez.

Yan evde oturan başka küçük bir kız aynı koşullarda büyümüş olabilir ama bir nedenden ötürü karşılık verir. Pes etmez ve ona yönelik kötü muamelelere ve acıya katlanır. Onu boş yere suçlayan yetişkinlere ve başka insanlara hatalarını söyler. O da acı çekmiştir ama biraz farklı yetişmiştir. Dünyanın adil olmadığını, insanların kötücüllüğünü görmüştür ama bunu umursamamıştır. Hayatta ayakta duracak ve bir savaşçı olacaktır. Bu kadınla tanışan insanlar onun dominant, kalın derili ve uğraşması zor biri olduğunu düşünürler. Sertleşmiş bir kabuğu vardır ve en alakasız durumlarda kendini şiddetle savunur. Kendinin yönettiği

ve etrafındakilerden hiç olumsuz tepkiler almadığı ilişkilerle ilgilenir. Anlaşması güç, ‘diş bileyen’, sinirli genç bir kadın olabilir.

Yine bu iki kızın yakınında, benzer şartlarda yetişen başka bir küçük kız vardır. Ancak bir nedenden dolayı pek konuşmaz. Komşularına olanları görür ve konuşmanın mantıksızlığına karar verir. Konuşmak yalnızca kavgalara ve anlaşmazlıklara yol açar. Anlaşmazlıklar insanların acı çekmesine neden olur ve o acı çekmez istemez. ‘İyi bir kız’ olup sessizce durmaya karar verir. Sessiz olup hiçbir soruna bulaşmazsanız darbe görmezsiniz. Küçük kız büyür. Çoğunlukla mesafeli, içine kapanık ve sessizdir. Başka insanların mutlu olmasını ve kavga etmemesini ister. Huzuru bozmayacak şeyler yapar ve yalnızca sevilmek ister. Hiçbir deneyimi olmadığı için başka şekilde iletişim kurmayı pek bilmez. Başkalarıyla hislerini paylaşmamıştır. Paylaşırsa yaralanacağından korkar. Bu nedenle hislerinden, onu zor durumlara sokan şeylerden bahsetmemenin en iyisi olduğuna karar verir.

Bu üç kadın da kısmen çocukluktan gelen iletişim yöntemleri geliştirmişlerdir. Bir kere anladınız mı fark etmesi kolaylaşsa da bu yöntemlerin değişmesi güçtür. Başka birçok yöntem vardır. Bazıları bir çocuk olarak kendilerine yöneltilen davranış şekline karşı çıkarlar ve karşısındakilere onlara davranıldığı gibi bir şey yapmayacaklarının bilinçli olarak farkındadırlar. Başka çocuklar da acı çekerek büyümüşlerdir ve eğer kendileri yetindilerse çocuklarının da aynı şeyle yetineceğine karar verirler.

İnsanları geçmişlerinin şekillendirdiğinin farkına varmak büyük bir şeydir. İletişim becerilerinin geçmişlerine bağlı olduğunun farkına varmaksa hayat değiştiren bir keşiftir.

Etrafımızdaki kötü iletişim kuran insanların aslında geçmişte çok acı çektiğini fark etmeye başladığımızda onlara karşı tavırlarımız büyük oranda değişir ve empati kurmaya başlarız. Bu kimseleri çabucak kabul ederiz. İletişim kurmadaki zayıflıklarını güçlendirilebilir bir şey olarak görürüz. Size kötü, kaba şeyler söylediklerinde artık bunu kişisel algılamazsınız. Ancak bu noktada bir sorun devam eder: Zayıflığınızı

geçip insan olarak güzelliğinizi görmelerini nasıl sağlarsınız? Konuştuğunuzda dinlemelerini nasıl sağlarsınız?

Bazı insanlarla iletişim kurmak tabii ki de ‘imkânsız’dır. Deneyimleri onları bir çeşit zorbaya dönüştürmüştür. İyi Niyetli Ejderha’ları ele alan 12. Bölüm’de zor insanlarla iletişim kurmaya dair daha çok şey öğreneceksiniz.

Sadece birkaç sayfada her çeşit insanla iletişim kurmayı öğreneceksiniz.

Tek iletişim türü dünyadaki bütün insanlarda işe yaramaz. Aslında hepimiz aynı kumaştan yapılsak da manevi deneyimlerimizden çok fiili deneyimlerimizin etkili olduğunu unutmayın. Birbirimizle nasıl iletişim kurmaya ihtiyaç duyduğumuz hususundaki deneyimlerimiz hepimizi farklı kılar. Bazı insanlara karşı doğrudan, açık olabiliriz. Başka birçok kişiyle daha dikkatli, içlerindeki acılara dikkat ederek iletişim kurmamız gerekir. Bazılarının en ufak kişisel detayı paylaşmak için bile uzun süre iletişim kurması gerekebilir. Bazı insanlar, inançlarına ve deneyimlerine yönelik daha önceki saldırılardan ötürü kürtaj, siyaset ve din gibi duyguların devreye girdiği konuları kolaylıkla tartışamazlar.

Bunun iyi yanıysa insanların bu sert veya yumuşak dış görünüşleri altında sevgi, özgürlük, güven, arkadaşlık ve sadakat isteyen bireyler yatmasıdır.

İnsanlar bireyselliklerini severler, yine de memnuniyet ve uzun süreli mutluluk için başkalarıyla bağlantı kurmaya ihtiyaç duyarlar.

Başkalarıyla kurmayı istediğimiz bağlantı farklı seviyelerde etkin iletişimle sağlanır. Kulağa karmaşık mı geliyor? Öyle olabilir ama çok şükür öyle değil. Bu kitap aracılığıyla demir kadar sert ya da pamuk kadar yumuşak olsanız da kendinizi ve başkalarını gerçekten onurlandırmak için size bazı ipuçları sunulacak.

1 Yorgunluğa, kas ağrılarına neden olan bir çeşit hastalık. (e.n.)

3. BÖLÜM - DEĞERLER: HERKESLE BAĞLANTI KURMANIN ANAHTARI!

Motivasyonel konuşmacılar arasında DÜNYA'NIN EN MÜKEMMELLERİNDEN BİRİ OLAN ZIG ZIGLAR bir keresinde, "İnsanlar ne kadar önemsediğinizi bilene kadar ne kadar bildiğinizi önemsemezler" demişti. Buna katılıyorum. İnsanlar yalnızca zeki ve bilgilisiniz diye sizi dinlemezler. İnsanlar ne kadar önemsediğinizi bildikten sonra dinlerler. Bir insanı, neyin ilginç ve dinlenilir kıldığı konusunda birçok insanla görüştüğümde bu konunun çoğu tarafından anlaşılmadığını öğrendim. 'Önemse(n)me'nin ne olduğu konusunda ortak bir yanlış anlaşılma vardır. Birçok insan önemsenmeyi başka bir insan tarafından koşulsuz kabul edilmek olarak tanımlar. Ne kadar önemsediğimizi gösterene kadar birçok insan bizi gerçek anlamda dinlemez. İnsanlara onları kabul ettiğimizi ve önemsediğimizi nasıl gösterebiliriz?

1) Başka insanların konuştuklarını dinledikçe, olayları onların bakış açısından görmeyi öğrenirsiniz. Onların yerinde olsaydınız ne düşünürdünüz? İnsanları birey olarak kabul etmek için onlarla aynı fikri düzlemde bulunmak zorunda değilsiniz. Fikirlerine saygı duyabilir ama yine de onlarla aynı fikirde buluşmayabilirsiniz. İnançlarınız ve doğruluğunuz konusunda aynı fikirde olmadan veya uzlaşma zorunluluğu taşımadan empati kurabilirsiniz: Biliyorsunuz ki benim yaşadıklarımı siz de yaşadıysanız ben de tam olarak aynı şeyi düşünebilirdim.

Minneapolis'teki bir çetenin on yedi yaşındaki üyesiyle seansım vardı. Çok 'kafa' olduğumu duyduğu için beni görmek istemiş. (Bu tabiri herkesin güvenebileceği biri olarak anlayın.) Seans ücretimi ödeyebilmek için otuz saat çalışmıştı. 'Nezaketen' onunla ücretsiz çalışırdım ama o durumda tavsiyelerimi dinler miydi?

Bu genç adamın bir sorunu vardı. Üye olduğu çeteden çıkışın tek yolu vardı: Ölüm. Ya yaşlanıp ölecektiniz ya da çeteden çıkınca ölecektiniz. Çoğu diğer çeteler gibi bu çetenin de hiyerarşik bir yapılanması vardı. Üyelerin, yüksek ve orta seviyeli yönetim gruplarının ve en son çete için çeşitli işlevleri yerine getiren en fazla sayıda çalışan grubunun bir CEO ve birden çok başkan yardımcısını takip ettiği tipik kurumsal piramit yapısındalardı.

Bu çete üyelerine aile oldukları ve aile üyelerine baktığı temasını aşılıyor. Aileye zarar verecek bir şeyin asla yapılamayacağını söylüyor. Bu durumda aileyi bırakmak ihanet ve ölüm nedeni sayılıyor.

Bir terapist olarak bile benim bunun üstesinden gelmem çok zordu. Bir noktada çizdiği bir grafitiyi açıklamasını istedim. Bana baktı ve belirsiz bazı bilgiler paylaştı. İsteğimi yineledim ve bana sadece, "Söylersem seni öldürmem gerekir" dedi. Yüzü sabitti ve tamamen dürüsttü. Ona, "Önemli değil. Zaten sanatla o kadar da ilgili değilim" diye karşılık verdim.

On sekizinci doğum gününde 'üst düzey yönetim' grubuna girmek üzereydi. Doğum günü, aileyle kaderinin sonsuza kadar mühürlendiği gün olacaktı. Yasal bir yetişkin olarak çetede kalırsa hiçbir zaman ayrılamayacaktı. Şimdi ayrılırsa da öldürülebilirdi. Ancak on yedi yaşındakiler tam anlamıyla sorumlu olmadıklarından çıkış yolu açabilecek bir detay bulabilirdi. On yedi yaşındakiler henüz üst düzey yönetimde değildiler. Yine de çeteden ayrılmak konusunda çok endişeliydi çünkü bütün arkadaşları, bağlantılı olduğu, önemsediği, baktığı ve hayatının son on bir yılında koruduğu herkes bu çetedeydi.

Çeteden ayrılmak ve aile dışında hayat kurmaya çalışmak için ailesini, sevdiği insanları bırakmak zorunda hissetmenin yürek burkan bir durum olduğunu söyledim. Onu ayrılmak veya kalmak konusunda teşvik etmedim. Sadece seçeneklerini değerlendirmesini sağladım. Ona çete sonrası olası hayatına bakmasını sağlayacak çeşitli senaryolar sundum.

Ayrılması için ikna etmeye çalışmayıp kalması için birçok neden sunduğuma inanamadı.

“Çok kafa bir herifsin” dedi bana. “Konuştuğum yetişkinlerden beni tek anlayan sensin. Çeteyi bırakıp ayrılmanın bir yolunu bulacağım. Öncelikle yapacağım birçok şey var ama yine de sağ ol dostum. Gerçekten...”

İki saatin sonunda ayağa kalktı ve elini uzattı. Kimliğini, çıkarlarını ve deneyimlerini tüm dünyadan koruyacağımı biliyordu.

Onun tarafını tutarak ve onun bakış açısını anlayıp kendimi onun yerine koyarak onun için güvenli bir alan yarattım. Çete hayatını onun bakış açısından yaşadım. Düşüncelerimin onun deneyimini istila etmesine izin vermedim. Yaptığı her şeyin başkalarına zarar vermediğini gördüm ve hakkında daha fazla bilgi aradım. Ona çete içinde ve çeteden bağımsız, insan olarak birçok mükemmel şey yaptığını gösterdim.

Sinirleri altüst eden ama çok fazla şey öğrendiğim bir deneyimdi. Hayatımda hiçbir zaman bu kadar tehlikede olmamıştım. Seansı, öğrendiklerimle ve asla bu konu hakkında öğretmemek ve konuşmamak üzere bıraktım. Söylediklerinin benimle güvende olduğunu biliyordu. ‘Kafa’ bir adam olduğumu ‘hissedebiliyordu’.

Sevdiğiniz ve önemsediğiniz insanlara karşı böyle olun ve sonra gelişmeleri görün. İnsanlar için güvenli bir liman olun. Böylece ilişki kurar ve etrafınızdakilerin güvenini kazanırsınız.

2) Yaptıklarına nasıl inanmaya başladıklarını keşfetmek için başka insanların inançları ve düşünceleri hakkında sorular sorun. Bu esnada aşağılayıcı değil, meraklı bir tavır sergileyin. Örneğin, “Hiç bu şekilde düşünmemiştim. Bu sonuca nasıl geldin?” gibi.

İnsanların siyasetten, dinden, cinsel tercihlere kadar inançları ve tavırlarını nasıl edindikleri benim için her zaman şaşırtıcıdır. Yakınlarda Susan Lambert adında bir lise arkadaşımla öğle yemeğinde buluştum. Birbirimizi dokuz yıldır görmüyorduk. Birbirimizi en son gördüğümüzde çocukların uyuşturucudan uzaklaşmalarına yardım etmeye yönelik bir toplantıdaydık. Bu kez farklıydı. Annemin cenazesinde karşılaşınca arayı kapatmaya söz vermiştik. Sonunda bunu yaptık. Uzun uzun konuştuk. Sonunda konu siyasete geldi. Yirmi yıl önce lisede karşılaştığımızda babası çok muhafazakâr bir cumhuriyetçiydi. Bense çok liberal bir

demokrattım. Susan’a on yıl önce demokratlığı bırakıp muhafazakârlardan biri olduğumu söyledim ve ağzı açık kaldı.

“Bunu nasıl yapabilirsin?” diye sordu. “Cumhuriyetçiler bir grup ahmak. Beni çok hayal kırıklığına uğrattın!” dedi.

İnanamadım. Eskiden o tam tersini savunurken ben onun bir demokrat olması gerektiğini büyük bir inançla savunuyordum.

“Seni değiştiren ne?” diye sordum.

“Babam cumhuriyetçiler konusunda beynimi yıkamıştı. Çocukken bildiğim tek şeydi ve sonra gerçek dünyaya adım atıp cumhuriyetçi olmadığımı keşfettim. Ben bir demokrattım.

O da hayat boyu inancını değiştirmişti.

İlginç olan insanların siyasi ve dini eğilimlerini değiştirmesinin çok nadir yaşanmasıydı. Amerika Birleşik Devletleri’nde tüm yetişkinlerin %71’i size mezheplerini söyler ve mezhepleri değişmez bir şekilde altı yaşında mensup olduklarıyla aynıdır. Bu politik ve sosyal inançlar için de geçerlidir.

Biriyle tanıştığınızda ve şu an inandıklarına nasıl inanmaya başladıklarını bilmediğinizde peşin hükümlülükten uzak durun. Şu an inandıklarına nasıl inanmaya başladıklarını keşfedin. İnsanların nadiren inandıkları şeyi bilinçli seçtiklerini öğreneceksiniz. Bu inançlar erken yaşlarda zihne kazınır. Eleştirmezseniz ve o kişinin sizinle açıkça paylaştığı şeyi küçümsemezseniz başka birinin zihnine yaptığınız bu tarihî yolculuk en iyi sizinle kurulan bir bağ olarak size dönecek.

3) Bir insanın kişisel değerlerini keşfedin. Değerleriyle karşılaştıklarında bilmelerini sağlayın ki yalnızca daha iyi iletişim kuran biri olmakla kalmayıp daha iyi bir ilişki kurun.

“Hayatta sizin için en önemli şey nedir?”

“Bir ilişkide sizin için en önemli şey nedir?”

“Bir arkadaşta sizin için en önemli şey nedir?”

4) Bu değerlerin o insana ne anlam ifade ettiğini öğrenin. Binlerce insana bu soruları sorarak, çok ilginç bir şey keşfettim. Çoğu insan siz onlara iki üç kez sorana kadar onlar için en önemli değeri size söylemeyecektir. İnsanlar değerli gördükleri şeyler, özellikle değerler ve inançlar konusunda çok korumacı olmaya eğilimlidirler. Bu yüzden hep tamamlayıcı sorular sorarım:

“Hayatta başka ne sizin için önemli?” “Başka ne?”

“Bir ilişkide başka ne sizin için önemli?” “Başka ne?”

“Bir arkadaşta başka ne sizin için önemli?” “Başka ne?”

Üç-dört değer keşfettiğiniz zaman bir insan için gerçekten neyin en önemli olduğunu öğrenirsiniz. Biri size sevgiyi, mutluluğu, sağlığı ve güvenliği en önemli şeyler olarak gördüğünü söylerse, o zaman onun hayatındaki bir numarayı keşfedebilirsiniz. “Bu dört değerden sizin için en önemlisini seçmeniz gerekseydi hangisini tercih ederdiniz?”

O kişinin sağlığın hayatta en önemli şey olduğunu söylediğini hayal edin. O zaman sağlığın o insan için ne ifade ettiğini öğrenmek istersiniz. “Sağlıklı olduğunuzu nasıl anlarsınız?” O insan bunu vücuttaki yağ oranının düşüklüğü, hasta olmamak ya da bir canlılık hissi şeklinde yanıtlayabilir. Size söylediği, o değerin onun için ifade ettiğidir. Artık o insanla ilgili haftalarca veya aylarca havadan sudan konuşarak öğreneceğinizden daha çok şey biliyorsunuz.

Karşınızdaki kişi değerlerini ve inançlarını yani onun için en önemli şeyi sizinle paylaşmış, ruhunu size açmıştır. Çoğu insan değerli gördükleri bir şeyi yalnızca sevdikleri ve güvendikleri bir insanla paylaşır. Kendini birine açmak güven, sevgi ve saygı doğurur. Diğerini gerçekten anlayacak kadar önemseme eylemi sizin kabul ve saygınızı gösterir. Bir kimsenin değerlerini kabul eder ve onlara saygı duyarsanız arada bir köprü oluşturursunuz. Düşündüklerinizi, fikirlerinizi ve hislerinizi herkesin dinlemesini kolaylaştıracak güçlü bir bağ kurarsınız.

İnsanlar değerlerinin kendileri için ne kadar önemli olduğunu bilirler. O değerler ile değer verdiğimiz insanlar için yaşar ve ölürüz. İnsanların en yüksek değerlerine ulaşmalarına içtenlikle yardım etmek isterseniz size açılmaya ve başka kimseye yapmayacakları şekilde gerçek ruhlarını önünüze sermeye eğilim gösterirler. Başkalarının değerlerini kabul etmek koşulsuz sevgi örneğidir. Böyle bir sevgi içtenlikle takdir edilir.

Dört Tür Değer

Amaç değerler ve araç değerler vardır. Amaç değerler duygusal durumlar, eninde sonunda tadına varmak istediğimiz hisler ve içsel

deneyimlerdir. Mutluluk, sevgi, neşe, barış, huzur, tutku ve heyecan amaç değerlere örnektir. Araç değerler ‘şeyler’dir. Fiziksel olarak dokunulabilir ve yaşanabilirler. İnsanlar, arabalar, seyahat, oyun oynamak, spor faaliyetlerine katılmak, yürüyüş yapmak, bir nesneye sahip olmak vb. şeyleri içerir.

Araç değerler genellikle (ama her zaman değil) amaç değerlere ulaşmamızı sağlarlar. Başka deyişle bir araç değer olan uzak bir yere seyahat etmek dinginliği yani bir amaç değeri getirebilir.

İki başka tür değer daha vardır. Bunlar yaklaşma ve uzaklaşma değerleridir. Şimdiye kadar biz yaklaşma değerlerini ele alıyorduk. Uzaklaşma değerleri yaşamak istemediğimiz şeyleri ve ruh hallerini içerir.

Bazı insanlar Gelirler İdaresi tarafından denetlenmek istemezler. Bu bir uzaklaşma değeri, aynı zamanda bir amacın aracıdır. Gelirler İdaresi tarafından denetlenmek istemeyenler eninde sonunda kaçınmak istedikleri ruh halini, korku ve anksiyete yaşayabilirler. Korku ve anksiyete amaç değerlerden uzaklaşma örnekleridir. Anksiyete veya korkuya dokunamazsınız ama Gelirler İdaresi’ne geçmişe dönük vergiler için yazacağınız yüksek meblağlı bir çeke dokunabilirsiniz. Bu nedenle denetleme, bir araç değerden uzaklaşma değeridir. Onun getirdiği korku da amaç değerden uzaklaşma değeridir.

Hem amaçlar ve araçları hem de yakınlaşma ve uzaklaşma değerlerini daha derinlemesine anlamak için bir dizi kendini keşif alıştırmalarına katılabilirsiniz. Kendinizi anlamak, diğer insanları anlamak için faydalı bir başlangıçtır. Kendinizi keşfe dikkatlice katılın. Aramak istediğiniz şey kendinizle ilgili yeni öğreneceğiniz bir şeydir.

Alttaki boşluklara veya bir not defterine aşağıdaki soruların cevaplarını yazın. Bu alıştırmada lütfen yalnızca yaklaşma değerlerini kullanın. (Başka bir deyişle ne istemediğinizi ve neden kaçındığınızı yazmayın.)

Yaklaşma Değerlerinizi Keşfedin

1) Sizin için hayatta en önemli şey nedir?

2) Bu şeye sahip olduğunuzu nasıl anlarsınız?
3) Sizin için hayatta başka ne önemlidir?
4) Bu şeye sahip olduğunuzu nasıl anlarsınız?
5) Sizin için hayatta başka ne önemlidir?
6) Bu şeye sahip olduğunuzu nasıl anlarsınız?
7) Sizin için hayatta başka ne önemlidir?
8) Bu şeye sahip olduğunuzu nasıl anlarsınız?
9) 1-3-5-7 no.'lu sorulara bakarak sizin için hayatta bu değerlerden hangisinin en önemli olduğuna karar verin. Başka bir deyişle, yalnızca birine sahip olabilseydiniz hangisini seçerdiniz?
10) 1-3-5-7 no.'lu sorulara bakarak geriye kalan üç değerden sizin için hayatta en önemli olana kadar veriniz. Başka bir deyişle, bu kalan üç değerden yalnızca birine sahip olabilseydiniz hangisini seçerdiniz?
11) 1-3-5-7 no.'lu sorulara bakınız. Geriye kalan iki değerden sizin için hayatta en önemli olana karar veriniz.
12) Sizin için önem sırasına göre dört değerinizi yazınız.

Hayattaki en önemli değerim ....

Hayattaki diğer en önemli değerim ....

Hayattaki diğer en önemli değerim ....

Hayattaki diğer en önemli değerim ....

Bu dört değere geri dönüp hepsinin amaç değerler olup olmadığına bakın. (Hisler, duygular, ruh halleri, sevgi, mutluluk, güvenlik, özgürlük, Tanrı/manevi hayat vb.) Amaç değer olmayanları işaretleyip devam edin.

İşaretlediğiniz her araç değer sizde hangi duygusal durum veya ruh hali yarattı? Örneğin, para yazdıysanız para size ne verir? Size özgürlük mü, güvenlik mi, neşe mi, mutluluk mu verir? Araç değerin size hangi ruh halini veya duyguyu verdiğini on iki maddelik alıştırmada o değerin yanına yazın.

Çoğu insan gibiyseniz kendinizle ilgili oldukça şey öğrendiniz. Bu beden içinde yaşayıp, bunca yıldır düşüncelerimizi sürdürüp yine de bizim için önemli olan şey hakkında kendimizi şaşırtabilmemiz tuhaf değil mi? Eğer kendimizi düşündüğümüz kadar iyi tanımıyorsak her gün görüp konuştuğumuz insanlar hakkında ne kadar az şey bildiğimizi bir

düşünün. Ayrıca lütfen yalnızca eşlerimizi, sevgililerimizi, çocuklarımızı, arkadaşlarımızı ya da iş arkadaşlarımızı değil kendimizi de düşündüğümüz kadar iyi tanımadığımızı da göz önünde bulundurun.

Bu iletişim sürecinde gelinen anlam, birbirleriyle konuşurken düşündükleri gibi iki insanın birbirlerini çok iyi tanımadıklarıdır. Sonra da yanlış anlaşılmalar, anlaşmazlıklar, kavgalar, her çeşit problem meydana gelir.

Mükemmel bir iletişimci olmanın yollarından biri kendinizi gerçekten anlamak, başkalarını da çabucak anlamaktır.

Arkadaşlarınızdan birinin hayatındaki en önemli ‘şeylerin’ araç değerler olduğunu düşünebileceğini hayal edin. Başka bir ifadeyle en önemli değerleri parası, evleri, arabaları ve antika koleksiyonlarıdır. Bu onun günlük düşüncelerini ve iletişimlerini nasıl etkileyebilir? Nesnelere değer veren insanların bu nesnelerin onlara hangi ruh halini getireceğini düşünmemeleri mümkün mü? O nesne olmadan da aynı ruh halinde kalmak için başka yolları gözden geçirmeleri olası mı?

Sevdiğiniz, önemsediğiniz birinin alkolik olduğunu ya da sigara içtiğini hayal edin. Onun belli bir nedenden dolayı canı sigara çekmektedir. Belli bir ‘durumu’ yaşamak için alkole ‘ihtiyaç’ duyarlar. Ya insanların alkol veya sigara gibi (veya her tür uyuşturucu) yapay durum sağlayıcılarını kullanmadan bu ruh hallerini yaşayabilmelerinin bir yolu varsa? Uyuşturucu ve benzer maddelerle belirli ruh halleri yaratmaya çalışan insanlar günlük yaşamlarında iletişim güçlükleri yaşarlar çünkü bu yapay ruh hali sağlayıcı madde olmaksızın deneyimlerini paylaşmak onlar için zordur. İnsanlara yapay ruh hali sağlayıcı maddeler kullanmadan o ruh hallerini yaşayabileceklerini göstermek, onlar için şaşırtıcı bir deneyim olabilir değil mi?

4. BÖLÜM - İLİŞKİ KURMAK: BAŞARILI İLETİŞİMİN TEMELİ

O GÜNÜ ÇOK İYİ HATIRLIYORUM. Konuşmacı olarak bir topluluğa hitap ettiğim ilk gündü. Yıl 1987. Konu uyuşturucu kullanımının engellenmeydi. Yer ise Minnesota'da bir liseydi. Yıllarca Minnesota okulları CESARET adında bir uyuşturucuyu engelleme programını uyguluyorlardı. Bu program, bilgisiz polis memurlarının çocuklarla uyuşturucu kullanmanın aptallık olduğuyla ilgili konuşmasına dayanıyordu. 1980'lerin başında programın işe yaramayacağı ve muhtemelen çocukların uyuşturucu kullanmasını sağlayacağını tahmin etmiştim. Bir zamanlar ben de çocuktum ve bilgisiz bir polis memurunu dinlemenin korku yaratabileceğini ve boyun eğmeye neden olabileceğini çok iyi hatırlıyordum. Ancak kesin bir şey varsa o da bu başarısız girişimin işi başkaldırmaya vardıracağıydı. Tahminlerimi sosyolojik ilkelere dayandırarak Minnesota eyaletindeki bütün okul yöneticileriyle paylaştım. Bazıları aynı fikirdeydi ama çoğu değildi.

Amacı, çocukların uyuşturucu ve alkolden uzak durmasını, hiç başlamamalarını sağlamak olan Başarı Dinamiği isimli bir vakfın kurulmasına yardım ettim. Yaklaşımımız açıkça radikaldi. CESARET programına genel bakış açımıza yönelik aldığım direnç çok tatmin ediciydi. Kime sorduğunuza bağlı olarak birçok kişi kafa sallayarak evet ve hayır diyordu.

Yine de gerçekler ortadaydı. CESARET, bulabildiğimiz bütün öğrencilerde uzun süreli davranış değişikliği sağlamayı başaramamıştı. Bazı eyaletlerde ise işe yaramayıp tam tersi etki yaratmış gibi görünüyordu. Peki, biz nasıl farklı yaratacaktık?

Raporun ilkelerini çok iyi anlayarak okula girdim. Bazı iletişim yöntemlerini kullanarak gruplarla hipnozun nasıl uygulanacağını biliyordum. Hangi öğrencilerin bir bütün olarak uyuşturucu, alkol ve sigara kullanımına inanacağını biliyordum. (Çoğu çocuk büyük olduğu için birini veya hepsini düzenli kullanıyordu. Milenyuma girdiğimiz şu dönemde hâlâ kullanıyorlar.)

Elimden geldiğince, bin iki yüz öğrencinin çoğunun gözlerinin içine baktım.

“Başlamadan önce şunu belirtmeliyim. Buraya size uyuşturucuyu bırakmanızı söylemeye gelmedim. Asla başlamamanızı söylemeye gelmedim. Adamın teki okulunuzdaki bir toplantıya gelip size uyuşturucunun ne kadar kötü olduğuyla ilgili durmadan boş boş konuşuyor diye değişmenizi söylemek için burada değilim. Yapacağımız tek şey çeşitli uyuşturuculara ne yaptıklarına, ne yapmadıklarına ve birinin hayatını etkileyip etkileyemeyeceklerine bakacağız” diye belirttim.

Onlara, “1980’lerin başında alkol ve uyuşturucu kullandım. Sigarayı asla içemiyordum; çok kötü koktuğu için beni iğrendiriyordu. Uyuşturucu ve alkolle ilgili deneyimlerimin bazıları mükemmel bazılarıysa korkunçtu. Sizlere bir gece arkadaşlarımla içmeye gittiğimizde yaşadığım mükemmel deneyimi anlatmak istiyorum” dedim.

Tabii ki başlangıçta anlattıklarım öğretmenleri ve yönetimi çılgına çevirdi. Müzik odasında idam düzeneği hazırladıklarını ve beni asabilmek için bitirmemi beklediklerini hayal edebiliyordum. Stratejimin bu grup için doğru olması için dua ederek ben bile kendimi sorguluyordum. Benden büyük birkaç arkadaşımla içmeye gidişimizin eğlenceli hikâyesini anlattım. Sarhoş olduğumuzu ve dini konuları, hayatın anlamını, arkadaşlığımızın önemini konuştuğumuzdan bahsettim onlara. Sarhoş olduğum kısmı anlatırken bilerek iyi bir mesaj veriyormuşum havasına büründüm çünkü bütün olumsuz hisleri sunumumun ikinci kısmında uyuşturucu kullanmak ya da kullanmayı düşünmekle bağdaştıracaktım.

Aramızda etkin bir bağ kurmuştum. Öğrenciler gülüyor ve sunumumu daha ilgiyle takip ediyorlardı. Bir zamanlar sarhoş olduğumda geçirdiğim iyi vakitten bahsettiğime ve bunu okulun parasını alarak yaptığıma inanamıyorlardı. Onları rahatlattım ve savunma kalkanları kalktı.

Topluluğun ilgisini kazanınca uyuşturucu karşıtı mesaj vermek üzerine çalıştım. Bu denemem güçlü, derin ve çok etkiliydi. İyi bir arkadaşımın askerdeki ilk yılında uyuşturucu sattığı için nasıl yakalandığını anlattım. Onur kırıcı bir şekilde askerlikten atılmış ve bu tek hatası yüzünden asla iyi bir iş bulamamıştı. Onlara bir keresinde arkadaşımdan aldığım marihuanayı içtiğimi sandığımda neredeyse aşırı doz fensiklidin[2] (PCP) yüzünden nasıl ölümün eşiğine geldiğimi anlattım. Bu dördüncü veya beşinci kez marihuana alışımdı ama son oldu. İçki içip araba kullanan insanların nasıl sakatlandığına dair hikâyeleri de görmelerini sağladım. Her yolu denedim ve öğrencilerin çoğu sunumun sonunda gözyaşları içindeydi. Kapanışı şöyle yaptım.

"Bugünkü amacım buraya gelip bir karar verdiğimizde başımıza gelen iyi ve kötü şeyleri paylaşmaktı. Söylediğim herhangi bir şey yüzünden ot çekmeyi veya sarhoş olmayı bırakmanızı istemiyorum. Ben sadece her gün bir nefes çektiğinizde veya biraz viski yudumladığınızda olanlara göz atmanızı diliyorum!"

Büyük alkış koptu. Bütün öğretmenler bana afallamış bir şekilde baktılar. Onlardan da bazıları alkışladı. Daha sonra bazı sınıflara gidip öğrencilere sunumumla ilgili ne düşündüklerini ve onu iyileştirmek için önerileri olup olmadığını sordum.

"İnsanların nasıl altüst olduğuyla ilgili daha çok hikâye anlatın."

"İnsanlar ot çektiğinde vücuda neler olduğuyla ilgili kısma daha çok vakit ayırmalıydınız."

Yalnızca birkaç öğrenci, "Kafa iyiyken bunun ne kadar güzel hissettirdiğiyle ilgili yeteri kadar konuşmadınız" dedi. "İyi fikir. İnsanlar bunun eğlenceli olabileceği ve her zaman ölüm veya felaketle sonlanmayacağını bilirlerse daha gerçekçi olur. Teşekkürler!" şeklinde yanıt verdim. Herkesten gelen yorumu onayladım.

Programımız ulusal ilgi görmüştü ve çoğu iyiydi. 1994 yılında okullarda bizim yaptığımız şekilde bilgi vermek zamanın politikasına uygun düşmediğinde çalışmamızı bitirdik. Yazık oldu çünkü fark yaratıyorduk. Alınacak ders tabii ki de basitti: İnsanlar onaylanmak ve hisleri konusunda dürüst olduklarında rahat hissetmek ister. Güvenle konuşabileceklerini bilirlerse kendileri hakkında çok fazla şeyi size açacaklardır.

İnsanlar rahat olmak ister. Çoğu insan iletişimi sevmenize fırsat bırakmayan hatta daha kötüsü düşmanca ve kaba, kişisel ya da kurumsal çevrelerde yaşar. İnsanlar bizim yanımızda huzurlu hissetsin isteriz.

Bu bazen insanları rahatlatacağını bildiğimiz şeyleri yapmamız gerektiği anlamına gelir. Arada bir bağ kurmak kulağa tuhaf gelen ama başkaları tarafından sevecen ve duyarlı olarak algılanan şeyleri yapmayı veya söylemeyi kapsar.

Birçok insan kendileriyle ilgili konuşmaktan hoşlanır ve muhtemelen bunu istedikleri kadar sıklıkla yapamazlar. Bu, değerlerin belirlenmesi yönteminin bu kadar önemli ve etkili olmasının nedenlerinden biridir. İnsanlara değerleriyle ilgili soru sorduğunuzda onlara en güçlü hisleri ve düşünceleriyle ilgili soru soruyorsunuz. Bunları sormak insanları anlamada çok önemli bir unsurdur ve ilişki kurmada büyük yardım sağlayabilir.

İlişki kurmak iki veya daha fazla insan arasında yakınlık olarak algılanır.

Başkalarının sizinle paylaşabilecekleri sizi büyülesin.

Çoğu insan ilgili olmaları gerekirken ilginç olmaya çalışıyor gibiler. Tam anlamıyla gerçek bir konuşmacı meraklı bir insandır. Başkaları hakkında daha çok şey bilmek ister. Onunla paylaşabilecekleri karşısında büyülenir. Bazı insanlarla nasıl ilgilenebildiğinizi merak edebilirsiniz. Onların ilgilendikleri sizi cezbetmiyorsa o şeyle nasıl ilgilenmeye başladıklarını keşfedin. Yani balık tutmayı sevmiyorsanız ve iletişim kurduğunuz kişi seviyorsa balık tutmak konusunda nasıl bu kadar heyecanlandıklarını öğrenin. Bu hayranlığı başlatan ne gibi deneyimleri var?

1989 yılında üvey kardeşim Chuck Welch'i Maine[3]'de ziyaret ettim. Chuck'ı yıllardır görmemiştim ve bunca yıldan sonra görüştüğümüzde ne beklemem gerektiğinden emin değildim. Eşim ve ben Maine'e vardığımızda, Chuck, "Birkaç yıldır ton balığı avlıyorum. Zor iş" dedi.

Okyanusta bir avuç küçük balığın nasıl yakalanacağını merak ettiğimi hatırlıyorum. Bir ağ atıyorsunuz ve o küçük hayvancıklardan birkaç bin

tane çekiyorsunuz. Bunu denemek ister miydim?
"Tabii ki de. Hadi gidelim!"

Chuck okyanusun yakınlarında yaşıyordu. Logo, ışık ve sirenleri olmayan ambulansa benzer bir aracın yanına götürüldük. Yolculuk ve uzun süredir kayıp üvey kardeşimle geçireceğim özel zaman konusunda gerçekten istekliydim. Küçük balıkları görmek umurumda değildi. Chuck ambulans benzeri arabanın bagajını açtı ve orada bir ton balığı duruyordu.

"365 kilo kadar geliyor. Oldukça iyi bir boyut değil mi?"

Ağzım açık kaldı. "Bu küçük bir tenekeye nasıl sığıyor?"

Bunu gerçekten söyledim. Yol boyunca küçük ton balığını küçük bir tenekenin, tek bir tenekenin içine nasıl sığdırdıklarını düşünüp durdum. Sonra bunu, bu canavarı gördüm. Anladığım kadarıyla bu bir balinaydı.

"Bu şeyleri nasıl yakalıyorsunuz? Bunları yakalamak için kocaman bir geminiz olması gerekir."

Chuck nasıl ton balıkçısı olduğunu, balığı yakaladığını ve kaç para ettiklerini anlatıyordu. Açık denizde balığa çıktığında yunusların ağlara takılmasını ve onları serbest bırakmak konusunda ne kadar dikkatli davrandığını anlattı. Büyülenmiştim!

Minnesota'ya döndüğümde eyaletteki tüm öğrenciler için uyuşturucuyu engellemek adına para biriktirmeye devam ettim. Bir gün St. Paul'daki Carbone bayiliği sahibi John Neumann'la konuşmaya gittim. Bunun Maine'e seyahatimden hemen sonra olduğunu hatırlıyorum.

"Merhaba Kevin. Seni bu yıl tekrar görmek ne güzel. Biraz daha para için mi geldin?"

"Evet. Bu yıl senden yine bağış almam gerekiyor. Neler yaptın John?"

"Bu yaz çok balık tuttum. Çalıştım ve balık tuttum."

Bu Minnesota'da ortak bir durum. Çalışmak ve balık tutmak.

"Gerçekten mi? Ne tür balık tutuyorsun?"

" Çoğunlukla tatlı su levreği."

"Hmm..." (Sanki tatlı su levreğinin ne olduğunu biliyormuşum gibi.)

"Aslında geçen hafta birkaç tane büyük yakaladım."

Maine'den yeni döndüğüm için tatlı su levreğinin ne kadar büyük olduğunu tahmin etmeye çalıştım. 365 kiloluk bir ton balığının okyanustan çıktığını keşfettim. John, Minnesota'daki göllerde avlanıyordu. Bu nedenle %5 olarak hesapladım.

“Ne kadar gelirler? Yaklaşık 19 kilo mu?”

“Hayır Kevin. Her biri yaklaşık iki kiloydu. Balık tutmakla ilgili bir şeyler bildiğini sanmıştım.”

Hayır, bilmiyorum ama bilmediğim bir şeyi biliyormuş gibi yaparak kendimi nasıl aptal durumuna düşürdüğümü biliyorum.

“Hayır. Ancak üvey kardeşim Maine’de 365 kiloluk ton balığı yakaladığını anlattı. Oradan yeni geldim.”

John sözümü kesti.

“Kevin o ticari açık deniz balıkçılığı. O bambaşka bir şey. Tatlı su levreği tutmak çok özeldir.”

John yıllar süren balıkçılık deneyimlerini uzun uzun anlattı. Balıkçılıkla ilgili çok fazla soru sorduğum için gelecekteki konuşmalarda kendimi tutmama yetecek kadar çok fazla şey öğrendim. Yem, olta ve sapının ne kadar ağır olduğu, ne tür ekipman kullandıkları, gölün neresinde ve nasıl balık tutmaya karar verdiklerini sordum. Balıkçı teknesinde hiç bulunmamıştım ama tatlı su levreği tutmakla ilgili artık bir şeyler biliyordum.

Alınacak ders basitti. Gerçekten doğru soruları sormaya yetecek kadar meraklı olsaydım alanının en iyileriyle konuşmayı öğrenebilirdim. Bugün bir şey bilmediğimde, “Bu konuda hiçbir fikrim yok fakat açıklarsanız çok memnun olurum” diyorum.

Başkalarının özel hissetmesini sağlarsanız sizin ne kadar özel olduğunuzu anlarlar.

Bir gün Chicago’nun kenar mahallerindeki Barnes and Noble adlı kitapçıya gittim. Mükemmel bir cumartesi günüydü ve orada bir imza günü düzenleyecektim. Tabii her yazarın korkusu, imza gününün muazzam ilgi göreceğini düşünürken sadece birkaç kişinin gelmesidir. Bundan daha aşağılayıcı bir şey olamaz. O gün öyle günlerden biriydi.

İkna Taktikleri kitabım 1996 yılının ortalarında çıktı ve halkın tamamı tarafından sıcak bir şekilde karşılandı. Kitap iyi sattı ve ikna edici iletişim üzerine bir el kitabını anlamak kolay olduğu için hâlâ çok satıyor. Ancak o cumartesi günü durum farklıydı.

Yirmi iki kitaplık bir desteyle masamda oturuyordum ve ufukta bir kişi bile yoktu. Hayal kırıklığına uğradığımı belirtmem gerekir. Yılın bu ilk güzel bahar günüyle kıyaslanamayacağımı anlayıp kitap destesinin arkasına saklanmayı bıraktım ve kitapçıda dolaşmaya karar verdim. Benimle aynı durumu yaşamış herhangi birinin hissedebileceği kadar aşağılanmış hissederken dört-beş yaşında tekerlekli sandalyedeki kızı gördüm. Oturma şeklinden ağır bir beyin felci veya multipl skleroz (MS) hastası olduğunu tahmin ettim. Konuşamıyordu. O küçük güzel ağzını kıpırdatamıyordu bile. Annesi kitapların arkasından geldi ve beni kızıyla konuşmak için yere diz çökmüş halde gördü. (İlkokul öğrencileriyle çalıştığımda onların göz hizalarına inmenizden hoşlandıklarını öğrendim.)

“Benim adım Kevin. Orada tek başıma otururken bana baktığını gördüm. Gerçekten bana mı bakıyordun?” dedim.

Kafasını sallayarak onayladı.

“Burada oturup biraz seninle konuşabilir miyim? Biraz yalnızım ve konuşacak kimsem yok.”

Yine kafasını sallayarak onayladı.

“Teşekkürler. Şuradaki annen mi?”

Annesini işaret ettim ve küçük kız gülümseyip onun annesi olduğunu belli edecek şekilde kafasını salladı. Ceketimdeki ‘BAŞARI’ yazan broşa baktı.

“Buna mı bakıyordun?”

Kafasını ‘evet’ anlamında salladı.

“Bu ‘başarı’ kelimesi. Bir şeyi iyi yaptığın anlamına gelir.”

Broşu çıkarıp eline koydum. Elini kapattı.

“Bunu elbisene takabilir miyim?”

Kafasını salladı ve broşu elbisesine taktım.

“Harika! Şimdi annenle konuşurken ona bir başarı olduğunu söyleyebilirsin.”

Annesi geldi ve yanımda diz çöktü.

“Teşekkürler Kevin” dedi kızı yerine.

“Çok güzel bir kızınız var” dedi.

Annesi gibi gülümseyerek suratına baktım ve göz hizasında onunla konuştum.

“Teşekkürler. Evet, kızım gerçekten de güzel. İmza gününüz bugün pek iyi gitmedi.”

Küçük kıza ve sonra annesine baktım.

“Şimdiye kadarkilerin en iyisi.”

Onunla tanıştığıma memnun olduğumu söyleyerek kızı alnından öptüm ve kitapçıdan çıkıp sonraki imza etkinliğime gittim.

Birkaç hafta sonra reklamcım Lynda Moreau, kitapçının müşteri hizmetleri temsilcisinden bir e-posta gönderdi. Kitapçı temsilcisi, küçük kızın annesinin o gün neler olduğunu kendisiyle paylaştığı şekliyle Lynda’ya anlatmış. O da e-postayı bana gönderdi. Bunun sayesinde bir ay boyunca keyfim yerindeydi.

Genellikle biri için iyi bir şey yaparsanız bunu kimse öğrenmez. Normalde de böyle olmalıdır. Zaten bildiğiniz bir şeyin altını çizmek için olayı burada anlatıyorum. Ne kadar önemsediğinizi bilene kadar kimse ne kadar bildiğinizi bilmez. Küçük kızın adını asla öğrenmedim ama o zirvedeyken ona doğru bakacağımı biliyorum.

İletişim kurmak için konuşmak zorunda değilsiniz. Küçük güzel kız bütün ‘duymak’ istediklerimi gözleri aracılığıyla ifade etti. Gülümsemeleriyle bütün bir ayımın iyi geçmesini sağladı. Hayatınızın amacına ulaşmak, gerçek ilişkiler kurmak ve mutlu olmak için iletişim becerilerinde ustalaşmak gerekir. Her seviyede insanla her zaman etkin iletişim kurabilmeniz gerekir. Bir daha konuşamayan bir çocuk görürseniz belki onların göz hizasında, onların yerine konuşabilirsiniz.

İletişimde bağ kurma ve bunu koruma yeteneğiniz, önemseyen bir iletişimci olmanın temel becerilerinden biridir. Bağ kurmanın en mükemmel yazılı örneklerinden biri Yeni Ahit’te bulunmaktadır. Aziz Paul’ün[4] Atina’ya gittiğinin hikâyesini hatırlarsınız. Atina’da o zamanlar Pagan kültürü hâkimdi ve mitolojik tanrılara adanmış put ve tapınaklarla doluydu. Musevi olduğundan Paul’e bütün bunlar itici geliyordu. Oralı bazı filozoflar Paul’ü bir toplantıya çağırdılar. Onu çok ünlü Mars Hill’e götürdüler. İşte burada Paul’ün bağ kurma ve insanlara dokunabilme yeteneğini görüyoruz.

“Atina halkı, size baktığımda ne kadar dindar olduğunuzu görüyorum.” (Bu hemen onların şüpheci düşüncelerini yıkar ve Paul’ün metaforik anlamda üzerinde yürüyebileceği anlık bir köprü kurar.)

“Çünkü taptığınız nesnelerin yanlarından geçip düşünürken üzerinde BİLİNMEYEN TANRI’YA yazılı bir mihrap gördüm. Bu yüzden bilmeden taptığınız onu size açıklayacağım.”

(Paul bağ kurma yeteneklerini ustaca kullanır. Mihrap, Yunan tapınak nesnelerinden biridir. Üzerinde konuşmak istediği Yunan tanrılarından biridir. Yeni bir tanesi hakkında konuşmayacaktır.)

Dünyayı ve içindeki her şeyi yaratan Tanrı, yer ile göğün efendisi olduğundan elle yapılan tapınaklarda bulunmaz. (Onlara Tanrı’nın dünyayı yarattığını, bir insan tapınağında yaşayamayacak kadar büyük olduğunu söyler.)

Paul konuşmasına Tanrı’nın bize hayat, nefes ve yaşayacak bir yer verdiğini söyleyerek devam eder. Tanrı’nın bizim hiçbir şeyimize ihtiyacı olmadığını anlatır.

“Onun için yaşıyoruz, hareket ediyoruz ve varlığımızı sürdürüyoruz ve SİZİN ŞAİRLERİNİZİN DE SÖYLEDİĞİ GİBİ onun evlatlarıyız... Bu yüzden, biz Tanrı’nın evlatları olduğumuz için bu ulvi varlığın altın, gümüş ya da taş gibi sanatla ve insan eliyle şekillenmiş bir şey olduğunu düşünmemeliyiz.”

Paul, Yunan otoritelerine geri dönerek ve onlardan alıntı yaparak bir kez daha bağ kurmayı başarıyor. İlişki kurmak ile iletmek istediğiniz mesaj için köprü oluşturmak başka şey.

“Gerçekten Tanrı bu cehalet zamanlarını küçümsedi. Ancak şimdi tüm insanlara tövbe etmelerini emrediyor çünkü o, dünyayı hakkaniyet içinde buyurduğu insanlarla yargılayacağı bir gün belirledi. Herkesi dirilterek bunun garantisini verdi.”

Paul mesajının en önemli kısmına ulaşmış ve dinleyicilerinin dikkatini üzerinde tutmuştu. Paul’ün burada başarılı iletişiminin en önemli unsuru muhalif filozoflarla kurduğu bağdı.

Kurulan bağ tabii ki sözlü iltifatlardan ve övgülerden çok daha fazla şey ifade eder. Sözlü olmayan davranışları da kapsar. Bağ kurmayı artıran sözlü olmayan davranışlar İkna Psikolojisi kitabımda detaylı olarak bulunmaktadır. Bağ kurmaya yarayan sözlü olmayan iletişimin bazı önemli unsurları aşağıda incelenmektedir.

Sözsüz Bağ Kurma Becerileri

1) Fiziksel Görünüm. Bir bireyin kıyafeti ve bakımlı olup olmaması birini ya rahat ya da uygunsuz hissettirebilir. Çoğunlukla nasıl giyindiğimiz insanların bize ne kadar güveneceği ve bizi ne kadar seveceğini belirler. Her durumun kendine özgü uygun giyinme tarzı vardır. İnsanların huzurlu hissetmelerini sağlamak için belli şekilde giyinmek iletişimin yapay bir kısmı gibi görünse de aslında çok gerçekçidir. İletişim kurduğunuz insanların rahat hissedeceği şekilde giyinirsiniz. Başkalarının giyindiği gibi giyinme ihtiyacınızın ve arzunuzun ötesine geçtiniz.

1982 yılında Wisconsin Üniversite'sinde ikinci sınıf öğrencisiydim ve 'Sözsüz İletişim' adlı bir dersi alıyordum. Ders notunun yarısı, sözlü olmayan iletişim konusunda araştırma yaptıktan sonra herkesin yazacağı bir makaleden verilecekti. Bu makale mini bir tez gibiydi. Benim konum, bir insanın giyinme tarzının o kişiyle mağazalarda ne kadar çabuk ilgilenildiğiyle olan ilişkisini görmekti.

Bana yardım etmesi için bir arkadaşımı dâhil ettim. Onunla yaptığımız şey rol yapmaktı. Ben nişan yüzüğü bakıyordum. O da benim sağdıcımdı. Minneapolis ve St. Paul'deki birçok kuyumcuya gittik. Gittiğimiz mağazaların yarısında üzerimizde kot ceket, tişört ve kot pantolon vardı. Diğer yarısındaysa takım elbise, kravat ve klasik ayakkabı giymiştik.

Bizimle ilgilenilene kadar beklediğimiz süreyi ölçtük. Sonra da tezgâhtar güvenlik çağırmadan kilit altından çıkarabileceği en pahalı yüzüğü gösterirken onun fiyatını sorduk.

Takım elbise ve kravatlıyken kot giydiğimizden üç kat daha az bekledik. Mağazadaki en pahalı mücevherleri istediğimizde kot pantolonlu halimizden beş kat daha pahalı mücevher görebildik.

Bir kişinin giyinme tarzının aldığı hizmetin kalitesi, rahatlığı ve hızıyla doğrudan ilişkili olduğuna hiç şüphe yoktu.

2) Sesle İlgili Belirtiler. İletişim kurduğunuz kişinin konuşma hızı ve tonuna uyum sağlayarak bağ kurmak en iyisidir. Diğer insanı taklit etmek gerekmez. Sadece diğer insanla konuşma tarzınızı değiştirin.

Benim kişisel eğilimim özellikle iş hayatında çok hızlı konuşmak ve işlerin oldukça çabuk gerçekleşmesini sağlamaktır. Bu konuşma hızı

komedyenler, topluluk konuşmacıları ve topluluk önünde sunum yapan herkes için geçerlidir. Böyle durumlarda kişi gerekirse yavaşlayabilir. (Genellikle bunu düzenli bir şekilde yapmak uygundur.) Yavaş ve monoton bir şekilde konuşmak dinleyicinizin saygısını kaybetmenin kesin yoludur. Topluluk konuşmacısı ve şirket eğitmeni olarak çalıştığım yıllarda, en çok işe yarayan şeyin biraz çeşitlilik olduğunu öğrendim. Özellikle ciddi konulardan konuşurken yavaşlar ve daha ölçülü konuşurum. Daha önemsiz konulardan konuşurken yeterince hızlı olan normal süratime dönerim. Dinleyiciler bu formüle olumlu cevap verdiler ve gelecekte de böyle yapacakları kesindir.

3) Duruş ve Psikoloji. Bağ kurmanın en etkin yöntemlerinden biri, konuştuğunuz kişinin duruş ve psikolojisine uyum sağlamaktır. Aynı tarzda oturur veya ayakta durursunuz. Bu ‘hızı ayarlama’ olarak adlandırılır. Gerçekten bağ kurup kurmadığınızı daha sonra iletişimi ‘yöneterek’ kontrol edebilirsiniz. Yönetmek derken, örneğin ikiniz de kollarınızı serbest bırakmış oturuyorsanız siz bacak bacak üstüne atın. Diğer insan bağ kurduğunuzu farz ederek sizi kısa sürede takip eder. Diğer kişiyi etkin biçimde yönettikten sonra düşüncelerinizi ve aklınızdakileri daha birbiri ardına paylaşabilirsiniz.

Birkaç ay önce bir sunumumda hızı ayarlama ve yönetme tekniklerini gösteriyordum. Dinleyiciler arasındaki bir beyefendiden dinleyicilerin geri kalanına bağ kurmayı gösterirken bana yardımcı olmasını istedim.

Oturduktan sonra, onun oturduğu gibi oturdum. Dinleyicilere, bilerek beyefendi aynısı yaptığı için nefesimi yavaşlattığımı, daha düz oturduğumu ve kollarımı kavuşturduğumu açıklamaya başladım. Bir süre sonra onun daha rahat hissedeceğini ve gevşeyeceğini söyledim. Ona işiyle, ne kadar zamandır orada olduğuyla ve kendisiyle ilgili sorular sordum. Son olarak onun görüşünü ciddiyetle onaylayarak son seçimlerle ilgili açıkça yorum yapmasını sağladım. Son seçimlerde ne kadar şanslı olduğumuzdan bahsederken kafasını benimkiyle aynı anda sallamaya başlayınca bu kez hemen duruşumu değiştirip kavuşturduğum kollarımı serbest bıraktım. O da hemen aynı şeyi yaptı ve bir bağ kurduğumu fark eder etmez onu yönettiğimi belirttim. Biz politikadan konuşurken kendini rahat hissettiğini ve kollarını serbest bıraktığının farkında bile olmadığını doğruladı.

Daha sonra bu beyefendi yerine döndü ve bir başkasını çağırdım. Bu kez katılımcıyı vücudu belli bir pozisyon alınca deneyimiz bitene kadar o pozisyonu koruması gerektiği konusunda uyardım.

Öyle yapmayı kabul etti. Bacak bacak üstüne attı ve kambur bir pozisyonda oturuyor, kendinden önceki katılımcıdan daha derin bir şekildi nefes alıyordu. Ona benimkilerle hiçbir şekilde uyuşmayan işini ve politik görüşünü sordum. Sonra spordan konuşmaya başladık ve Minnesota Vikingleri'nden ve 1998 yılında Super Bowl'u[5] kazanmaya ne kadar yaklaştıklarından bahsettik. Ona Atlanta Falcons'ı neden yenemeyeceklerini sordum ve bana ne düşündüğünü anlatmaya başladı. Hareket etmeye başladığı anda kollarımı açarak onu yönettim. Sol kolumun açıldığını görünce sağ kolu hareket etti. Ön sırada oturanlar bunu görüp güldüler. Benim yaptığımı yapmadı ama göstermeye çalıştığım şey açıktı. Onunla bağ kurmuştuk. Duruşunu değiştirmese bile onu yönetmeyi başarmıştım çünkü duruşunu değiştirmek istedi!

4) Nefes alma. Diğer kişinin nasıl ve nereden nefes aldığını izleyin. Bağ kurmanın güçlü bir yöntemi olarak kişinin nefes alma hızına uyum sağlayabilirsiniz. Aynı hızda nefes alan insanlar genellikle birbirleriyle uyum içindedirler. Örneğin biriyle cinsel anlamda birlikte olduğunuzda nefesleriniz birbirine uyum sağlar.

Film izlerken yan yana oturan insanlar özellikle film dramatik veya korkunçsa genellikle birbirleriyle uyumlu nefes alırlar. Bazı hisler belirli nefes alma tarzlarını beraberinde getirebilir. Fırsat olursa bunların insana çok faydası dokunabilir.

Bütün bu bağ kurucular bizi etkin iletişimi içeren önemli bir anahtara götürürler: Amacınız insanları derin ve samimi ilişkilere çekmekse sıklıkla kendinizden çok başkaları gibi olmalısınız.

Biriyle tam bir bağ içinde bulunduğunuzu anı hatırlayın. Bu ikinizin de neredeyse aynı şeyi düşündüğü bir zaman dilimidir.

Birbirinize yakın mı oturuyordunuz?

Psikolojiniz benzer miydi?

Böyle başka bir zaman daha düşünün ve aynı soruya cevap verin.

Biriyle bu uyum anını yaşadığınızda şanslı gününüzde olduğunuzu veya coşku ve daha yoğun duygular hissettiğiniz oldu mu?

Aşağıda boşluğa veya not defterinize vücudunuzla ilgili kendinize güvendiğiniz bir zamana dair anılarınızı yazınız.

Başka bir insanla veya bir gruplayken çok rahatsız hissettiğiniz bir andan bahsediniz.

Bu bölümde öğrendiğiniz bilgileri kullanarak bu durumda nasıl daha rahat olabilirdiniz? Düşüncelerinizi yazınız.

Sözler Bağ Kurma veya Yıkmada Nasıl Etkili Olur?

Genç insanlarla gerçekten bağ kurmanıza ve onlara öğrenmelerinde ilham kaynağı olmanızı sağlayacak sihirli bileşimi hiç merak ettiniz mi? Hiçbir gence öğretmenini neden sevdiğini sordunuz mu? Çocuklarınıza mükemmel bir öğretmenin nasıl olması gerektiğini düşündüklerini sorun? En sevdiğiniz öğretmenlerinizi hatırlayın. Onları neden severdiniz? Öğretmen, antrenör, ebeveyn ya da herhangi bir tür eğitimciyseniz Wendi’nin bu bölümdeki hikâyesi muhtemelen size de tanıdık gelecek.

Okul günlerinizi düşünürseniz katlanamadığınız öğretmenlerinizi net bir şekilde hatırlarsınız. Bu öğretmenler size kendinizi küçük, aptal veya yeterince iyi olmadığınızı hissettirdikleri, sizi utandırdıkları için daha kolay akla gelir. Üzerinde daha çok düşünürseniz bu öğretmenlerin ortak yönlerini daha çabuk bulmaya başlarsınız. Öğrencileriyle onların anlayacağı dilde iletişim kurmak için gereken sözlü iletişim becerileri yeterli değildir. Öğrencinin öğrenmek veya yaşamak üzere olduğu şeye yönelik algısının açılmasını sağlayacak ruh halini yaratmayı başaramamışlardır. Ne yazık ki bu öğretmenler ya güçlü ve algısal bir öğrenme ortamı oluşturmayı öğrenmemişlerdir ya da bunu öğrenmeye isteksizlerdir.

Wendi Friesen uzun bir süre herhangi bir şey hakkında nasıl hissettiğimizi belirleyecek on dakikalık bir bağ kurma hikâyesini anlatıyor.

Kısa zaman önce oğlumun okulundaki veli toplantısına gittim. Aileler, öğretmenlerin yıl boyunca öğrencilere ne öğreteceklerini anlatacakları her sınıfta onar dakika geçireceklerdi. Oldukça basit bir işti.

Bunun benim için ilginç yanı, her öğretmenle kurduğum iletişim ve bağın (var ya da yok) sonucu olarak her on dakikalık kısımda neler

hissettiğimi not etmemdi. Her on dakikada, durumum (vücudum ve zihnimin hissettikleri) öğretmenin seçtiği sözlere ve zemin hazırlayan sözsüz iletişime göre büyük oranda değişiyordu. Böylece bir on dakika boyunca neşeli ve umutlu hissediyor, sonraki on dakikada sıkılıp ilgimi kaybediyor, başka bir on dakikada ise merakla doluyordum. Bu şekilde devam ediyordu.

Her öğretmen aileleri mutlu edip onlara ilham vermek veya canlarını sıkıp kafalarını karıştırmak için değişik ifadeler kullanıyorlardı. Açık bir şey vardı ki o da bu sözlerin ve sözsüz iletişimin o yıl yüzlerce öğrenci için büyük ölçüde sonucu belirleyeceğiydi.

İlk sınıfta, liderlik öğretmeni omuzlar geride güven saçarak sınıfa girdi. (Daha o andan neşeliydim.) Net bir şekilde konuşup her birimizin gözlerinin içine bakıyordu. Sözleri anlatacağı şeyle ilgilenmemi sağladı. Daha fazlasını istiyordum. Liseye dönüp o sınıfta olmak istiyordum. Bize çocukları gerçekten önemsediğinden, sınıftakilerin eşsiz ve mükemmel olduklarından bahsediyordu. Liderlikteki diğer çocukların başarıya ulaşmak için yeteneklerini nasıl kullandıklarını anlatırken geleceği hayal etmemiz için bizi zorluyordu. Liderlik sınıfında bulunmanın nasıl hissettireceğinden bahsediyordu. Çocuklarımızın sınıfında olmasından ne kadar memnun duyduğunu dile getiriyordu. Vay be!

Daha sonra bilim sınıfına gittim. Bilimi seviyordum. Geçmişte Bunsen fırınında cam bükebildiğim veya solucanları parçalara ayırabildiğim derslerimi memnuniyetle hatırlıyordum. (Gerçekten!)

Ancak sonraki on dakikada öğretmen umuda dair edindiğim bütün hisleri yok etti.

Beni çok kısa sürede üzüntü, sıkıntı ve gerilim haline soktu. Yıl boyunca bazı sorunlar yaşanacağını söyledi. Çok fazla çocuk olduğu için laboratuvarı paylaşmak zorunda kalacaklarını ve bunun çocukları sıkıntıya sokacağını söyledi. Konuların bazılarının zorluğunu açıkladı ve çocukların anlamak için çok çalışmaları gerekeceğinin altını çizdi. Bunun onlar için sıkıntı yaratacağı ve aileler için de böyle bir durum oluşabileceğinden bahsetti. (Bunu uydurmuyorum.) 'Sıkıntılı' kelimesini kaç kez kullandığını saymaya başladım. On dakikadan daha kısa sürede bu kelimeyi on dört kez kullandı. Bizi doğruca geleceğe götürdü ama pek de ümitli değildi. Bu kadar sorunla sıkıntıya düşüleceği kesindi. Notunun kıtlığından bahsetti, 'A' vermeyi sevmiyordu. Geç ev ödevlerini kabul

etmiyordu. Ancak bunların hiçbiri önemli değildi çünkü tek istediğim oradan bir an önce çıkıp beden eğitimi sınıfına gitmekti. Bu kadınla geçireceği zaman için oğlumla çok fazla empati kurabiliyordum.

Bu kadın ailelerde yarattığı aynı durumu çocuklarda da yaratacaktı. Oğlum o dersten ‘F’ aldı. Buna hiç şaşırmadık. Bir dönemde bilime olan sevgi sıkıntı ve gerginliğe dönüşmüştü. Bu arada öğretmen ‘sıkıntı’ kelimesini doğru telaffuz bile edemiyordu; son harfi atıyordu ve bu beni daha da sıkıntıya sokuyordu.

İki yıl boyunca özel bir okulda müzik öğretmeye başladım. Hiçbir eğitmen geçmişim yoktu ama ifadelerim ile beklentilerimin gücünü ve onların yaratacağı durumu biliyordum. Bir öğretmen olarak çok başarılıydım ama mükemmel olduğum için değil, ifadelerim sayesinde öğrencilerim orada bulunduklarına memnun oldukları için. Bu çocukların özellikle sevdiği ifadelerden biri ‘müthiş’ idi. Daha önce hiç ‘müthiş’ kelimesini kullanan bir öğretmenleri olmadığını söylediler. Küçük şeylerle mutlu olmanın tabu olup olmadığını merak ettim. Bu çocuklar bir kelime duyarak ilham alıyorlarsa iyi bir dil kullanımına açtılar.

İfadeler gerekliydi ve öğretmenler için çok önemliydi. Öğrencilerim beni onların bahanelerini kabul etmememle ve onlara ne yapamayacaklarını değil, ne yapacaklarını sormamla hatırlayacaklar. Bu çocuklar zihnin vücuda söylediğinin öyle ya da böyle elde edilebileceğini hatırlayacaklar. Bir çocuk çalacağı müziğe bakıp “Bunu çalamam” dediğinde bütün sınıf tepkimi görmek için bana baktı. Kendimize yapamayacağımızı söylediğimizde sonunda yapamayacağımızı biliyorlardı. Bu ifade karşısında genellikle verdiğim cevap şuydu: Yapamayacağını nereden biliyorsun?

Bu soru konuyu kapatırdı.

Eğer cevap, “Çok zor olduğu için” ise o zaman, “Sen mi öyle olmasını istiyorsun? Zor mu yoksa kolay olmasını mı istiyorsun? Çünkü yapabilirsin. Zor ya da kolay gerçekten sizin seçiminiz” derdim.

Yılın birkaç ayı geçtikten sonra çocuklar yeni müzikler öğrenip bana gülümseyerek bakarlardı ve, “Onu çalabilirim” derlerdi. Sonra da herkes gülerdi.

Bir kelimenin ya da cümlenin nasıl bir etki yaratacağı konusunda öğretmenlerin ve geriye kalan herkesin seçme şansı vardır. Aynı anlamı aşağıdaki cümlelerin ikisiyle de verebilirsiniz.

“Henüz bu konuda bilgi sahibi olmadığınız için ilk başta size zor gelebilir.”

“Bilgileri kavradıkça bu konuyu anlamak sizin için kolaylaşacak.”

İlk cümle bilinçaltında olumsuz bir his yaratacak bir şekilde algılanır. Bilinçaltı şöyle anlar:

1. Bir şey bilmiyorsunuz.
2. Zor olacak.

İkinci cümleyi şöyle anlar:

1. Cümlede ‘kavradıkça’ ifadesi geçtiğinden anlayacaksınız.
2. Konu kolaylaşacak ve kolay anlayacaksınız.

Cümleler teknik olarak aynı anlamdalar ama aynı hissi uyandırmazlar. Bizde uyanan hisse göre (kullandığımız ifadeler karşısında zihnimiz ve vücudumuzun nasıl hissettiği) algımız, açık, şaşkın veya aptal olduğumuzu belirleyen şeydir.

Başka bir örnek.

“Bir sonraki kısım zor gelebilir. Geçen yılki çocuklar hemen anlayamadılar. Bu nedenle hemen anlamazsanız endişelenmeyin.”

“Bir sonraki kısım daha zor olacak. Bu yılki en akıllı gruplardan birisiniz ve birlikte çok iyi iletişim kurduğunuz için eminim size geçen yılki gruptan daha kolay gelecek.”

İlk cümle şöyle algılanır:

1. Zor gelecek.
2. Anlamayacağınıza yönelik sonuçlara (geçen yılki sınıfın sonuçları) dayanan kanıtlar var.
3. Endişeleneceksiniz ve hemen anlamayacaksınız.

İkinci cümle şöyle algılanır:

1. Konu daha zor olacak.
2. Siz zekisiniz ve iyi iletişim kuruyorsunuz.
3. Sizden öncekilerden daha kolay bulacaksınız.

Aynı mesajı vermenin birden çok yolunun bulunduğunu anladığınızda, öğrencilerinizden almak istediğinizi almanın birçok yolunu keşfedebilirsiniz. Öğrencilerimin çoğu benim dünya üzerindeki en iyi öğretmen olduğumu düşünüyorlardı. Mükemmel bir öğretmen olduğumu düşünmüyorum ama çocuklar etrafımdayken iyi hissediyorlar. Nasıl yapılacağını bildiğim bir şeyi yapıyordum. Yani onlarda istediğim hisleri uyandıracak ifadeleri kullanıyordum.

Çocuklarınızın sıkıntılı, endişeli, gergin ve diğer başka olumsuz ruh hallerinde olmalarını istiyorsanız öyle ifadeler kullanın ve sık sık tekrarlayın. Hatta böyle hissetmemelerini belirtmek için de bu ifadeleri kullanabilirsiniz. Yüzlerce kez endişelenmemelerini söyleyebilirsiniz ve bunun tek etkisi endişe yaratmak olacaktır. Zihinlerimizin çalışma tarzı budur. “Rahatla, kendine güven. Böylece en iyi sonuca ulaşırsın” derseniz öğrencinizde, çocuğunuzda ya da kendinizde endişesiz bir ruh hali yaratmaya çok daha fazla yaklaşırsınız.

Bir öğretmen, antrenör ya da ebeveyn olarak sizin için en önemli şeyi kendi içinizde keşfedin. Öğrencilerinizin veya çocuklarınızın güne veya derse nasıl hissederek başlamalarını istersiniz? Kendi gününüze nasıl başladığınızı ve bunun öğrencilerinizi nasıl bir ruh haline soktuğunu düşünün bakalım. Müzik derslerimden birinde her derse bir sihirbazlık numarasıyla başladım. (Şanslıyım ki oğlum yeni sihirbazlık numaralarıyla ilgili beni aydınlatıyordu.) Bu numaraların merak, odak, dikkatli dinleme ve izlemeyi sağladığını düşünüyordum. Bu da derse başlamanın oldukça iyi bir yoluydu.

Sonra da dersi nasıl bitirdiğinize dikkat edin. “Unutmayın, makalenizi yarına teslim etmelisiniz. Aksi takdirde notunuzun yarısı kırılır” gibi öğrencileri büyük stres altına sokacak ifadelerle mi bitiriyorsunuz? Onları olumsuz ruh haline sokarsanız sonraki gün dersinize gelmeyi aynı olumsuz ruh haliyle ilişkilendirirler. Bunu yapmadan da ödevleri ve sonuçlarını hatırlatabilir, onlar sınıftan çıkmadan ortamı değiştirecek başka bir şey yapabilirsiniz. Bir şaka yapın, beklenmedik bir şey söyleyin, onları meraklandırın. “Yarınki dersten önce kendinizi eğlendirecek bir şeyler yapın” ya da “Yarınki sınav için ikinci gökkuşağını ve gümüş çizgili bir bulut getirmeniz gerekecek” deyip onları hazırlıksız yakalayıp söyleyeceklerinizi merak etmelerini ve ilgili olmalarını sağlayın.

Bir öğrencinin gününün çoğu tahmin edilebilir ve çok sıkıcıdır. Birkaç saat boyunca aynı şeyleri duyduklarında dikkatleri dağılmaya başlar. Seslerindeki enerjiyi kaybeden ve monoton bir şekilde mırıldanan öğretmenler dikkat dağıtırlar. Olumsuz kelimeler ve cümleler kullanan öğretmenler varlıklarıyla sınıfta otomatikman ağır ve üzgün bir hava yaratırlar. Çocuklarla konuşmanın yeni yollarını, sürekli kullanmadığınız yeni kelimeleri, farklı hissetmelerini sağlayacak ifadeleri bulun. Günde

bir-iki yeni ifade öğrenip onları kullanın. Her gün yeni bir kelime ekleyip öğrencilerinin zihinlerinin genişlemesini ve söyleyeceklerinize daha ilgiyle yaklaşmalarını sağlayın.

Bir düşünce veya ifade belirtildiğinde olumlu his uyandıran bazı kelimeler vardır. Onları ezberleyin ve kendiniz de yenilerini üretin. Aşağıdaki ifadelerdeki düşüncenin bir kısmı herhangi bir konu, ifade ya da cümle için kullanılabilir.

Bağ Kurmayı ve Olumlu Bir Ruh Hâli Yaratmayı Sağlayan İfadeler

Sınavdan önce rahatladıkça...
(Rahatlayacağınızı düşündürür.)

Makaleyi yazmaya hazır olduğunuzda ...
(Hazır hissettiğinizi düşündürür.)

Cevabı öğrendiğinizde ilk fark edeceğiniz şey...
(Cevabı bileceğinizi ve fark edeceğinizi düşündürür.)

Kendinizi .... /ye tamamen verdiğinizde ne kadar iyi hissettiğinizi düşünün.

Kitabı anladıkça ...... hakkında yazmak daha kolay olacak.

Şimdi aynı şeyi söylemenin bazı basit yollarına bakın ve öğrencinizde olumlu bir ruh hali yaratın.

Bunu bu şekilde yaparsanız çok zorlanmazsınız.
Böyle yaparsanız kolaylaşır.

Doğru yapamazsanız teslim etmeyin.
Doğru yaptığınızda teslim ederken iyi hissedersiniz.

Koridorda koşmayın.

Yavaş yürüyün lütfen.

Doğru cevabı bulmaya çalışmayın.
Düşünün, böylece doğru cevap size gelir.

Ödevinizi unutacağınız bir yere koymayın.
Ödevinizi hatırlayacağınız bir yere koyduğunuzdan emin olun.

Artık zihnin nasıl çalıştığını ve söylediğimiz kelimeleri nasıl yorumladığını bildiğinize göre iletişiminizi geliştirebilmenin ve öğrencilerinizin zihinlerini harekete geçirecek cümleler kurmanın birçok yolunu bulabileceksiniz.

Bilinçli bir anne olarak futbol oynayan oğlumun oyuncuları hakkında olumlu konuşan antrenörlerinden ve rekabetçi bir takımda yer almasından memnunum. Çocuklar futbolu, antrenörlerini seviyorlar ve kazanıyorlar. Bu durum her zaman böyle değildi. Oyuncularıyla çoğunlukla olumsuz konuşan önceki antrenörü hep hatırlayacağım. Aklımda kalan cümlelerinden biri mükemmel bir kafa karıştırma örneğiydi ve iyi bir sonuç elde etmeyi neredeyse imkânsızlaştırıyordu.

Çocuklar koşup, topa vurup daha hızlı gidebilmek için çabalarlarken antrenör “Koşmayı bırakmayın... Koşmayı bırakmayın” diye bağırırdı. Öte yandan bilinçaltı ‘koşmak’ kelimesini duyar ama sonra bilinç, gerekenin ‘KOŞMAYI BIRAKMAK’ olduğunu çözmelidir. Ama durun... Bu da değil. Bunu YAPMAMAK zorundayım. Bu nedenle koşuyorum (evet-dur-evet) ve şimdi de bu duruma, içinde yapma ve yapmamayı içeren olumsuz bir yapı ekleyelim. İşte böylece çocuklar söylene söylene çok karmaşık bir mesajı yorumlamak zorundalar. KOŞ (pozitif) MA(negatif)YI BIRAKMA (negatif). Çocuklar zaten koşuyorlardı ama artık daha yavaştılar çünkü beyinleri durup antrenörün gerçekten ne dediğini bulmak zorunda.) HIZLI KOŞUN demek daha kolay olmaz mıydı?

Mesajımızı çok basit, şık bir şekilde aktarmak yerine daha karmaşık hale getiriyoruz. Öğrencilerinizden veya sporcularınızdan neyi başarmalarını dilediğinizin farkına varın. Mesajınızın kötü bir his veya

olumsuz bir ruh hali yaratmasını mı, yoksa gerçekten hatırlamalarını istediğiniz şey için onları teşvik etmesini mi istiyorsunuz?

“Bugün dünün tekrarını yapmayalım.”
Bu ifade şuna çevrilebilir.
“Bugün yeni bir başlangıç yapalım.”

“Cevabı bilmiyorsanız gerilmeyin.”
Bu ifade şuna çevrilebilir.
“Sakin olun. Cevabın size geleceğini biliyorsunuz.”

Hiç günlük konuşmada kendinizin ve başkalarının kullandığı kelimeleri dikkatlice dinlediniz mi? İnsanlar kullandıkları belirli kelimelerle size kendileri hakkında çok fazla şey söylerler. Bir insanın ses tonu mesajın nasıl algılanacağında çok önemli rol oynar ama sözlerin kendisi, iletişimdeyken başka hiçbir yerde bulamayacağınız algılamayı size sağlar. Bugünden başlamak üzere insanların size deneyimlerini açıklamak için kullandığı kelimeleri ve ifadelere çok dikkat edin.

İşe gittiğinizi, bütün gün çalıştığınızı ve sonra eve geldiğinizi düşünün. Fiziksel olarak yorgunsunuz. Yaşadığınız bu durumu evdekilere nasıl açıklarsınız?

a) “Bittim.”
b) “Korkunç bir gün geçirdim.”
c) “Düşecekmiş gibi hissediyorum.”
d) “Bayılacağım.”
e) “Yorgunluktan öldüm.”
f) “İşten bıktım.”
g) “Ne gündü ama!”
h) “Çok yoruldum.”

Bu ifadeler zihninizde farklı şekillerde canlanıyor mu? Bunlar onları söyleyenler için de farklı anlamlara gelirler. Kelimeler çeşitli hisleri temsil eden etiketlerdir. Her insan için farklıdırlar. Yukarıdaki ifadelerin her birini dikkatlice okuyun. Sonra aşağıdaki alıştırmaları yapın:

“Bayılacağım” ifadesini duyduğunuzda aklınızda canlanan ilk şeyi açıklayın.

“Düşecekmiş gibi hissediyorum” ifadesini duyduğunuzda aklınızda canlanan ilk şeyi açıklayın.

Bu iki kısa cümlenin onu söyleyen kişi için aynı şeyi ifade ettiğini fakat zihninizde çok farklı şeyler canlandırdığını göz önünde bulundurun. İnsanların metafor ve mecaz kullandıklarını duyduğumuzda bizim onların ne yaşadıklarına yönelik düşündüklerimiz değil, ne söylediklerini anlamamız için zihinlerinde bu metafor ve mecazların özellikle ne ifade ettiğini açıklığa kavuşturmalıyız.

Biri bir şey söylediğinde bu konuda hiçbir fikriniz yoksa, “Bu ne anlama geliyor?” ya da “Ne demek istediniz?” diye sorun. Genellikle zihninizde konuşulana dair karşınızdaki kişinin sizinle paylaştığından tamamen farklı bir şeyin canlandığını görünce çok şaşıracaksınız. Amacınız sorgulamak değil anlamaktır. Bir sorun konuşulduğundan daha ciddiyse yardım etmeyi önerebilirsiniz. Bir sorun konuşulduğundan daha önemsizse sorunu belirlemeyi önerebilirsiniz. Her halükârda artık iletişim kurduğunuz insanları gerçekten anlıyorsunuz. Artık onlarla gerçekten iletişim kurabiliyorsunuz.

Aşağıdaki boşluğa günlük konuşmalarda duyan metaforları ve mecazları yazınız. Başlamanızı sağlayacak bazı örnekler verilmiştir. Ofisinizde ve ailenizde düzenli olarak kullanılan ifadeleri düşünün.

Her zaman istediğinizi alamazsınız.
Hayat acımasızdır.
Kazalar olur.
Başıma bir de bu bela geldi.
Bitik haldeyim.
Kazanmak varsa kaybetmek de vardır.
Hayat bir oyundur.
Hayat bir savaştır.
Ne pahasına olursa olsun kazan.
Kazanmak ya da kaybetmek değil, oyunu nasıl oynadığın önemli.
Çekirge bir sıçrar iki sıçrar üçüncüde...
Hayat bu...

Bazen bir rahat nefes alamazsın.

Şimdi gün içinde kendinizin ve başkalarının kullandıkları metaforları ve mecazları yazın. Sonra da bu ifadelerin insanın gerçekten ne düşündüğüne ışık tutup tutamayacağına yönelik tahminde bulunun.

Hepimiz çevremizdeki insanlardan etkileniriz. Listenizdeki metaforların hangisine iletişiminizde yer veriyorsunuz? Aşağıya yazın.

Dilinizde benimsediğiniz metaforlardan hangisini iletişiminizde faydalı buluyorsunuz? Aşağıya yazınız.

Bu metaforlar size ne ifade ediyorlar? Açıklamalarınızı aşağıya yazınız.

Başkaları da bu metaforları sizin anladığınız kadar açık anlıyorlar mı? Neden?

Aşağıdaki boşluğa insanların sizi daha iyi anlamaları için iletişiminizi nasıl geliştirebileceğinizi yazın.

Kullandığınız hangi metaforlar hayatınıza, değerlerinize ve inançlarınıza daha faydalı? Fikir edinmek için aşağıdaki örneklere bakın. Sonra kendinizinkini yazın.

Örnekler:

Sabahına uyanabildiğim her gün mutluyum.

Âşık olunca dünya etrafınızda döner.

Arkadaşlar sonsuza kadar yanınızdadırlar.

Aşk bir yolculuktur.

Zaman paradır.

Problemler yapboz gibidir.

Şimdi kullandığınız metaforları yazın.

Zihninizdeki inançları sınırlayan eski metaforların yerine kullanabileceğiniz metaforlar neler?

Sonraki sayfaları okudukça hayatınızda yer alan herkesin sizi dinlemesi için nasıl konuşacağınızı öğreneceksiniz. (Evet, anne-babanız ve çocuklarınız da sizi dinleyecekler!) Mükemmel aşk hikâyelerinin, en etkin satıcıların, en iyi sohbet programı sunucuları, duygusal açıdan en

işlevsel aileler ve daha fazlasına giden basit iletişim sırlarını öğreneceksiniz. İnsanlar sizin söyleyeceklerinizi dinledikçe daha rahat ve güvenli olacaksınız.

2 Fensiklidin ilk kez 1950’lerde sentez edilmiş, 1963’te cerrahi anestezik olarak tıbbi kullanım alanına girmiş kimyasal bir maddedir. Ancak hastaların anesteziden uyanırken oryantasyon (alıştırma) bozukluğu, ajitasyon ve delirium göstermesi sebebiyle tıbbi kullanımdan kaldırılmıştır. (ç.n.)

3 Amerika’da bir eyalet.

4 Aziz Paul (Pavlus/Saint Paul) Hristiyan teolojisinde Pavlus olarak anılan Pavlik kiliselerin kurucusu Hristiyan misyoner. (ç.n.)

5 Amerikan futbol ligi NFL’de on iki takımın tek maç üzerinden eleme sistemi ile gerçekleştirdikleri final karşılaşması. (ç.n.)

5. BÖLÜM - İLETİŞİM 101: BAŞARI BECERİLERİ

Bırakın kulakları olan duysun.

Nasıralı İsa[6]

Bu Soruların Cevaplarını Bilmek İstiyor musunuz?

- İnsanların söyleyeceklerinizi dinlemesi için nasıl konuşursunuz?
- İnsanların bakış açınızı göz önünde bulundurmaları için onlara nasıl ilham verirsiniz?
- Şu an fikirlerinizi görmezden gelen hayatınızdaki insanların birdenbire onları yeniden göz önünde bulundurmasını ve dikkat etmesini nasıl sağlarsınız?
- Şirketler ilk olarak iletişim kurabilen ikinci olarak da işlerini öğrenebilecek çalışanlar ararlarsa iş yerindeki değerinizi artırmak için ne yaparsınız?
- İletişim sorunları toplumumuzda boşanmaların en büyük nedeniyse partnerinizle etkin iletişim kuracağınızı nasıl garanti edebilirsiniz?
- Evde, ailenizde, işte ve hatta kürsüde söyleyeceklerinize insanların dikkat etmeleri için yapabileceğiniz basit şeyler nelerdir?

İnsanlarla İletişim Kurma: Temel Bilgiler

İletişim insan davranışları arasında en çok konuşulan ama en az anlaşılan unsurdur. Çeşitli fiziksel şekillerde (sözlü olarak, yazarak, bilgisayarla, dokunarak vb.) iletişim kurma yetimiz evrimle paralel değildir ve eşsiz bir şekilde insana özgüdür. Bir veya iki duyunun kaybı iletişimi zayıflatır fakat bizi durdurmaz. İlginç bir şekilde etkin iletişim, okul öncesi seviyelerde nadiren öğretilir. En çok ihtiyacımız olduğunda yani ilk sınıflarda temel bir beceri olarak neredeyse hiç öğretilmez. Açıkça belirtmek gerekirse kelimeleri ve okunuşlarını öğreniyoruz ama ses tonumuzla bizi dinleyenlere tam ve doğru bir mesaj aktararak kendimizi ifade etmeyi öğrenmiyoruz. Çoğu insan bu becerileri asla öğrenmez. Öğrenenler de okul sonrası hayatta ya da çok az bir şey de olsa üniversitede öğrenir. İnsanlarla etkin bir şekilde içsel düzeyde iletişim kurabilirsek eninde sonunda katmanları bir bir açarak insan ruhunun derinliklerine inebiliriz. Bu bölüm insanların iletişim kurma isteği ve becerilerini tam kapasite kullanmalarına yardımcı edecek temel bilgileri ele alıyor.

İletişim Unsurları

En belli başlı, temel düzeydeki kişiler arası iletişim aşağıdaki unsurları içerir.

1) Aktarıcı. Bir mesajı başkasına aktarmak isteyen kişidir. Mesaj sözlü veya sözsüz aktarılabilir.

2) Alıcı. Başkasından mesaj alan kişidir.

3) Mesaj. O veya bu şekilde mesaj bilgidir.

4) Gürültü. Mesajın asıl amacına müdahale eden herhangi bir şey. Gürültü mesajın bazı kısımlarını silebilir. Bilginin bozulmasına veya genelleşmesine neden olabilir. Mesajın diğer insanın zihninde ve ruhunda aynen oluşumunu engeller. Aktarıcı ve alıcının inançları, tavırları,

kişilikleri, hisleri, değerleri, arka plandaki yüksek sesler ya da iletişimi bozan her türlü şeyi içerir.

5) Geri bildirim. Alıcılar ve aktarıcılar sözsüz ve sözlü mesajlara sürekli geri bildirimde bulunurlar. Geri bildirim her zaman bir mesajdır ama tanım olarak özellikle başka bir mesaja cevaptır.

6) Yeniden oluşum. Aktarıcının mesajının alıcının zihninde yeniden oluşması yalnızca temel seviyede iletişim kuranların tamamen başarılı olmasıdır. Kısacası yeniden oluşum iletişimin ideali veya amacıdır. Amaçlanan iletişime mümkün olduğunca yakın bir yeniden oluşum bekleriz.

7) Anlama. Alıcının mesajı anladığı şeklidir.

Muhteşem iletişim, aktarıcıdan alıcıya bir mesajı aktarma ve bu mesajın alıcının zihninde yeniden canlanmasını sağlama becerisidir. Muhteşem iletişim, aktarıcının gönderdiği bir mesajı alma ve mesajın alıcının zihninde canlanmasıdır. Eğer alıcı iletişimin herhangi bir kısmından emin değilse akıllıca sorular sorarak bunu açıklığa kavuşturmak onun sorumluluğudur. Mesajı aktaran kişi de iletişimin sonucundan sorumludur. Bu da mesajı aktaran kişinin onu alıcı tarafından anlaşılır şekilde sunması gerektiği anlamına gelir. Kulağa kolay geliyor ama gerçekten öyle mi? Eğer bir kişi sizinle rahatsız bir iletişim içindeyse bu sonuçları elde etmek mümkün değildir.

Kişilerde İçsel İletişime Giriş: Alıştırmalar

Muhtemelen iletişim kurmanızın kolay olacağını bildiğiniz birkaç kişi vardır. Bunlar aranızda harika bağların, karşılıklı saygının ve birçok paylaşılan değerin bulunduğu arkadaşlarınız veya aile üyeleriniz olabilir. Bu alıştırmalar bu küçük insan grubunda değil, hayatınızda ve işinizde başa çıkılması zor insanlar konusunda size yardım etmek için tasarlanmıştır.

Bu alıştırmaların her biri için size yardım edecek bir partnere ihtiyacınız olacak. Partneriniz de ilişkilerde mükemmeliyet yaratmak ve kendi içsel iletişimini geliştirmekle ilgilenen biri olmalıdır. Bu

alıştırmaların hepsi çok zordur ve size en zor iletişim problemleriyle başa çıkmayı öğretecektir. Bu alıştırmalar sadece güç problemlerle başar çıkma becerinizi geliştirmez. Daha sonra okuyacağınız, hayatımızda 'İyi Niyetli Ejderhalar' olarak adlandıracağımız kişilerle başa çıkmada size yardım edecekler.

1. ALIŞTIRMA: SESSİZ GÖZLER

Sessiz gözlerin amacı, göz teması kurmanızı ve ilginizin tamamını başka bir insana vermeniz için sizi teşvik etmektir. Gerçek olmanın bir kısmı, birine ilginizin tamamını vermektir. Bu sandığınız kadar kolay değildir.

Sessiz Gözler. Onun kişisel alanını işgal etmeden bir insanın karşısına oturun. (Yaklaşık 45 santimetre aralıkla oturun ve 120 santimetreden uzak olmayın.) İki dakika boyunca ikiniz de sessizce oturmalısınız. İki dakika boyunca partnerinize bakın. Bu süre boyunca gözlerinizi partnerinizin üstünde tutabilirseniz bu alıştırmada başarıya ulaşırsınız. Partnerinizin sizinle göz teması kurması önemli DEĞİLDİR. Önemli olan sizin gözünüzü partnerinizin üzerinden ayırmamanızdır. Bir anlığına bile başka yere bakarsanız tekrar başlamak zorundasınız. Sessiz Gözler alıştırmasını başarıyla tamamlayıp sonrakine geçin.

2. ALIŞTIRMA: KAPANIŞ

Kapanış bize iletişimle ilgili birkaç önemli şeyi öğretmektedir. İletişimde yönetebilmeli ve takip edebilmeliyiz. Başkalarına ilgimizin tamamını vermeli ve kendimizden geçmeliyiz. Yani biri bizden bir şey yapmamızı isterse bunu yapmak dışında başka bir şey düşünmeden onu gerçekleştirebilmeliyiz. Kapanış, bize her iletişim çemberini kapatmanın önemini de öğretmektedir. Birisi bizim için kendinden geçecek kadar

kibar davranırsa ona bizimle olduğu için içtenlikle teşekkür edebilmeliyiz. Kapanış bize bütün bunları ve daha fazlasını öğretmektedir. Yapması oldukça kolay gibi görünüyor ama düzgün yapıldığında çok güçlüdür

Kapanış. Partnerinizin karşısına Sessiz Gözler'de oturduğunuz uzaklıkta oturun. Ondan yirmi nesne veya yere ulaşana kadar odadaki şeylere bakmasını isteyeceksiniz. Partneriniz bu nesnelerin her birine baktıktan sonra "Teşekkür ederim" diyeceksiniz. Partneriniz yirmi nesneye baktıktan sonra size bu alıştırmayı başarıyla tamamladığınızı söyleyecek.

3. ALIŞTIRMA: YÖN DEĞİŞTİRMEYE TEŞVİK

Bu alıştırma düşmanca insanlarla iletişim kurmamızı sağlar. Aşağılayıcı davranan, zarar vermek amacıyla iletişim kuranlarla... Böyle bir iletişimde taraf olmak bir hayli zordur. Alıştırma, başkalarının içindeki en kötüye hazırlanmanıza yardım eder. Çoğu insan bilerek veya bilmeyerek size kötü şeyler söyler ve çoğumuz bu tarz düşmanlığı kaldırmaya hazır değiliz. Yön Değiştirmeye Teşvik, sizi başka insanların olumsuz davranışlarına karşı aşılar.

Yön Değiştirmeye Teşvik. Partnerinize bir önceki alıştırmaya benzer uzaklıkta oturun. Ancak bu alıştırma için farklı bir ortam yaratmak adına sandalyenizi biraz sağa veya sola kaydırın. Bu alıştırmada, partnerinizin iki dakika boyunca size düşmanca davranmasına izin vereceksiniz. Zor da olsa amacı, size tam iki dakika boyunca kaba davranmak. Sözleri veya hareketleriyle sizi kırmaya çalışabilir. Sizinle ağız dalaşına girmek için iki dakikası var. İstediği her şeyi söyleyebilir. Amacı ona karşılık vermenizi, hemfikir olmanızı veya ona karşı çıkmanızı sağlamak. Bir kavgayı tetiklemeye çalışacak. İki dakika boyunca sessiz kalıp bu zaman zarfında göz temasını korursanız bu alıştırmada başarılı olursunuz. Gülerseniz veya konuşursanız tekrar başlamalısınız.

İki dakikanın sonunda partnerinize teşekkür edin. Bunun SİZİN alıştırmanız olduğunu ve ona alınmadığınızı veya onu kırmayı

amaçlamadığınızı bilmesini sağlayın. Olası negatif hisleri ortadan kaldırmak için partnerinize sarılın. Başkalarının kabalıklarından duygusal olarak daha az etkilenmek için bu alıştırmada yardım etmesini siz istediniz.

4. ALIŞTIRMA: SORUMA CEVAP VER

Alıştırmanın amacı, göz ardı edildikten veya partneriniz konuyu değiştirdikten sonra aynı soruyu tekrar sorma becerinize nasıl odaklanacağınızı size öğretmek. Sıklıkla ilişkinin ilerlemesi için çeşitli güçlüklerle ilgilenmek zorundayızdır. Çoğu zaman insanlar -özellikle erkekler- soruya cevap vermeden ve sorunu çözmeden konuyu değiştirmeye çalışacaktır. Bu alıştırma sizin hedefe kitlenme becerisi kazanmanıza yardım edecek.

Soruma Cevap Ver. Sandalyenizi daha önce olduğundan farklı ama partnerinizle yüz yüze duracağınız şekilde yerleştirin. Şimdi, “Köpekler miyavlar mı?”dan başlamak üzere dört belirli soru soracaksınız. Partneriniz istediği şekilde cevap verebilir. “Hayır” derse “Teşekkür Ederim” diyebilirsiniz. Ancak partneriniz “Hayır” demek yerine en azından bir süreliğine cevap vermemeyi tercih etmeli sonra da konuyu değiştirip soruyu tekrarlamalıdır. Partneriniz siz ona beşinci kez “Köpekler miyavlar mı?” diye sormadan önce size “Hayır” cevabını vermelidir.

Her yanlış cevaptan veya cevap alamadıktan sonra, “Köpekler miyavlar mı?” derseniz başarılı olursunuz. Son üç soru aşağıdaki şekildedir.

“Tüm postacılar kadın mı?”

“Kuşlar köpekbalıklarını yer mi?”

“Suyun üzerinde yürüyebilir misiniz?”

Bu soruların hepsinin doğru cevabı “Hayır” ve bu cevabı eninde sonunda veya beşinci kez sormadan önce almalısınız. Zaman kısıtlaması yok ama soru başına iki dakikadan fazla zaman ayırmamalısınız. Ancak cevap alamadığınızda sorunuzu tekrarlarsanız başarıya ulaşırsınız.

Bu alıştırmayı tamamlayınca sandalyenizin yerini değiştirin ve partnerinizin tam karşısına oturun. Bir sonraki alıştırma Doğru ve İçten Hisler. Amacı, partnerinizin iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla tasarlanmış çok zor iletişim alıştırmalarını yaptıktan sonra onun değerini güçlendirmektir.

5. ALIŞTIRMA: DOĞRU VE İÇTEN HİSLER

Doğru ve İçten Hisler. Bu son alıştırma en az otuz saniye ve en çok iki dakika sürmelidir. Partneriniz şimdi sizinle ilgili doğru ve içten hislerini söylemelidir. Sizinle ilgili sevdiği özellikleri söylemeli ve bunlar doğru olmalıdır. Partneriniz bunu yaptıktan sonra siz de aynısını yapmalısınız.

Bu alıştırmalar size zor durumda iletişim kurmayı öğretir. Bu zor alıştırmalarda ustalaştıktan sonra hemen hemen herkesle her konuda iletişim kurmaya hazır hale geleceksiniz.

Bilinçli İletişim: Bilerek Konuştuğunuz An

Kişiler arası iletişime etkin şekilde katıldığınızda temel unsur Sonuç Bazlı Düşünme veya Bilinçli İletişim'dir. Sonuç Bazlı Düşünme (SBD), başkalarıyla önemli bir konuşmadan önce hedefinizi bilmeyi içerir. Her zaman zihinde bir sonucun belirmesi gerekmez ama çoğunlukla geminizin hangi yöne gittiğini bilmek çok önemlidir. Bazen sadece biriyle birlikte 'olmak' güzeldir. Bazen de başkalarıyla gelişmek, paylaşmak ve bir şeyler oluşturmak güzeldir. Son olarak da başkalarıyla etik bir şekilde rekabet etmeyi ve işbirliği yapmayı öğrenmeliyiz. Bilinçli iletişim işte size bunu nasıl yapacağınızı öğretir.

SBD'yi ilişkilerdeki sorunlarınızı çözerken veya yeni evinizin fiyatında pazarlık yaparken kullanabilirsiniz. SBD, üzerinde uzmanlaşması zor bir beceridir. Yine de bir şey isteğinizde veya başka bir kişinin işbirliğine

ihtiyaç duyduğunuzda SBD’yi kullanacağınız için oldukça çok pratik imkânı bulacaksınız. İşteyken bütün gün boyunca SBD’yi kullanabilirsiniz.

Peki bu başarı sırrı nedir? Etkin düşünmek ve konuşmak için SBD’yi nasıl kullanırsınız? Nereye gideceğinizi bilmenizi sağlayacak bir yol haritası edinmek ilk adımdır. Bu kitabın önceki sayfalarında belirtildiği üzere nerede olduğunuzu ve nereye gittiğinizi bildiğinizde oraya gitmesi nispeten kolaylaşır. SBD’nin ilk prensibi:

İletişim kurduğunuzda ne istediğinizi bilin.

Ne demek istediğinizi bilmezseniz etkin iletişim kurmak zordur. Çok seviyeli (fiziksel, duygusal, zihinsel, manevi) bir hayat sürmede başkalarının kaprislerinin bir etkisi olmaktan çok kendi hayatınızda bir nedensinizdir. Daha fazla kontrolünüz vardır ve daha mutlusunuzdur. Hayatınızı bir görev ve amaçla güçlendirirsiniz.

SBD büyükten başlayıp küçüğe doğru ilerler. Gerçek içsel benliğinizle ‘en çok’ siz olan tarafınızla ilgili daha çok şey öğrendikçe hayattaki amacınıza ve hayatın anlamına dair daha önce hiç yaşamadığınız bir his kazanırsınız. Gün içinde yaşadığınız küçük şeylerde kendiniz ve etrafınızdakilerin en çok yararına olanı yapmak için SBD’yi kullanırsınız.

SBD sürecinin tamamı aşağıda detaylıca verilmiştir. Örnek olarak gelecekte karşınızdakiyle birebir etkin iletişim kurmayı umduğunuz bir randevunuzu veya toplantınızı düşünün. Aklınıza somut bir tane geldiğinde o duruma aşağıdaki SBD modelini uygulayın.

Sonuç Bazlı Düşünme - Net İletişim Modeli

1) Bu iletişim ve etkileşim sürecinden kesin olarak ne istiyorum?

2) Diğer insan ne istiyor? Bunu bilmiyorsam ne istemeleri muhtemeldir?

3) Etkileşim sürecinde en az kabul edebileceğim şey nedir?

4) Etkileşim sürecinde hangi problemler ortaya çıkabilir?

5) Bu problemlerin her biriyle nasıl başa çıkacak ve eğer mümkünse bu problemi diğer kişi için FAYDA olarak nasıl kullanacağım?

6) Süreci bir sonuca nasıl bağlayacağım?

Bu iletişim modelini yeni bir ev alırken pazarlık yapmak için kullanabilirsiniz. Bu modeli iş arkadaşlarınızla, arkadaşlarınızla ve sevdiklerinizle konuşurken günlük hayatınızda uygulamanız oldukça basittir.

Kişiler arası düzeydeki iletişimde mükemmeliyete ulaştıktan sonra diğerlerinin hayatta nelere değer verdiği ve iletişim stillerini keşfedersiniz. Bir sonraki kısımda, insanların iletişim kurmayı eğlenceli ve ödüllendirici hale getiren davranışları, iletişimlerindeki farklılıkları ve tuhaflıkları hakkında daha fazla şey öğreneceksiniz.

Konuştuğunuz İnsanları Anlayın: Bu Düşünceleri Hiç Düşündünüz mü?

Konuştuğunuz insanların dalga boyunda değilseniz sizi dinlemeyeceklerdir. Onlarla ilgili bazı basit ama önemli şeyleri anlamazsanız ne kadar konuşursanız konuşun söylediklerinizle ilgilenmeyeceklerdir.

Bu insanlar mantıksızdır. Oldukça can sıkıcı bir durumdur. Onların nasıl düşündüklerini ve söyledikleri şeyleri neden söylediklerini anlayabilmek için her şeyinizi verirsiniz. Neden beni dinlemiyorlar ki? Erkekler bunu, söz konusu kadınlar olduğunda, kadınlar da erkekler söz konusu olduğunda düşünürler. Aslında hepimiz, patronumuz ve çalışanlarımızla ilgili böyle hissederiz. Anne babanız ve çocuklarınız için de bunları aklınızdan geçirirsiniz.

Diğer insanların nasıl düşündüklerini anladığımızda insanların bizi dinlemeleri için konuşabiliriz. İnsanların nasıl düşündüğünü anlayana ve onlar için neyin önemli olduğunu öğrenene kadar onlarla iletişim kuramayız değil mi?

Her kadın genlerinin, hayat deneyimlerinin, inançlarının, değerlerinin ve kişiliğinin eşsiz bir bileşimidir. Genel konuşmak gerekirse kadınlar erkeklerden daha farklı şekilde düşünürler. Kadınların erkeklere kıyasla iletişimle, ilişkilerle ilgili bazı farklı değerleri ve inançları vardır. Bazen sinir bozucu hayatın bu gerçeğine ek olarak, hepimizin her gün oynadığı

roller vardır. Bunları oynarken diğer rollerimizden büyük oranda farklılık gösteren belli değerler, inançlar ve kişilik özelliklerimiz vardır. Örneğin âşık bir kadın, anne veya yönetici rollerine kıyasla farklı değerlere, inançlara ve davranışsal eğilimlere sahiptir.

Neyse ki hepimiz birbirimizden farklıyız. Hayat yolculuğunuzun bir kısmı sizin, etrafınızdakilerin kimliğine dair sürekli arayış ve keşiftir. Birini rahatlıkla tamamen anlayabilme yeteneğine sahip olsaydınız bir evlilikte veya herhangi bir tür ilişkide paylaşılacak çok az şey kalırdı. Kısacası birini tamamen anladığınızda o kişiyle hayat inanılmaz derecede sıkıcı hale gelecektir.

Hayat yolculuğunuzun başka önemli kısmı da kim olduğunuzu ve diğer insanlar hakkında ne düşündüğünüzü sürekli paylaşmaktır. Siz insanların sizi sadece dinlemesini istemiyorsunuz; aynı zamanda duygusal açıdan sağlıklı kalabilmeniz için insanlara kendinizi dinletmeniz gerekiyor. Düşüncelerinizi ve hissettiklerinizi başkalarıyla paylaşmak çok önemlidir. Düşüncelerinizi ve hislerinizi başkalarıyla paylaşma yeteneğiniz olmasaydı çok üzülürdünüz. Başkalarının sizi dinleyeceğini gördüğünüzde, kendinize ve hayatınıza dair gittikçe artan bir iyimserlik ve mutluluk hissine kapılmaya başlarsınız.

Başka insanları anlamak birçok düzeyde mümkündür. Erkekler ve kadınların düşünce tarzındaki farklılıkları anlayabiliyoruz. Temel kişilik türlerin, onların nasıl düşündüklerini ve iletişim kurduklarını anlayabiliyoruz. Kısa sürede neredeyse herkesin davranışsal eğilimlerinin temelini anlayabiliyoruz. Yine de bizi birbirimizden bu derece farklı kılan ince detayları aramaya çok fazla zaman harcayabiliyoruz. Kitabı okumayı bitirdiğinizde başka insanları anlama konusunda birçok sezgi edinmiş olacaksınız. Çok yakında aklınıza gelenden çok daha fazla dinleyici kazanacaksınız çünkü konuştuğunuzda kendinizi dinletmenin sırlarını açığa çıkaracaksınız. İnsanların huzurlu hissetmelerini ve size açılmalarını sağlamanın anahtarlarını elde edeceksiniz. Bu arada konuştuğunuzda insanların sizi dinlemesini sağlamak, başarılı ve uzun süreli ilişkiler kurmanın da anahtarıdır.

Başkalarını Anlamaya Başlamak

Güçlü iletişimin unsurları hakkında bilgi edinmek, dürüst iletişim için gerekli açık ve güvenli ortamı yaratmakla eş değerdir. Bu beceriyi bölümü okudukça kolaylıkla edineceksiniz.

Bir şeyin başka bir şeye benzediğini veya farklılıklarını belirleyerek hayatta birçok şey öğreniyoruz. Belli bir uzaklıktan bakınca un şeker gibi görünür ama yakına gelindiğinde ikisinin çok farklı olduğu anlaşılır. Koklayarak, tadarak, dokunarak, duyarak, görerek ve yaşadığımız her şey hakkında düşünerek öğreniriz. Altıncı hislerimizi kullanırız. Yaşadığımız şeylerle ilgili genellemeler yaparak öğreniriz. Bir şeyler arasındaki farkı anlayarak öğreniriz. Başkalarıyla iletişimde kişiliğin nasıl bir rol oynadığını öğrenmeye başlamadan önce kendinizle ilgili şu sorulara cevap verin:

Konuştuğunuzda, dinleyicinizle aynı kanalda mı konuşuyorsunuz?

İnsanlar sizi farklı rollerde nasıl algılıyorlar?

Onların sizi öyle algılamasını mı istiyorsunuz?

İnsanlar sizinle ilgili bir şey düşünüyor ama siz sürekli üzerinize yapıştırılan bu etiketten kurtulmaya mı çalışıyorsunuz?

Dünyada her biri eşsiz altı milyar insan var. Bir futbol stadyumunun havadan çekilen fotoğrafı, yüz bin kişinin bir etkinliği izlediğini gösteriyor. Uzaktan oldukça benzer görünüyorlar. Ancak yaklaştıkça farklılıklarını belirleyebiliyorsunuz. Etraftaki insanlara bakmaya belli bir uzaklıktan başlanır ve birbirlerine nasıl benzedikleri görülür. Başkalarında keşfettiğiniz benzerlikler size onların nasıl düşündükleri ve onlarla nasıl konuşabileceğinize dair çabucak temel bir anlayış kazandırır. Farklılıkları keşfettikçe neredeyse her durumda, her insanla iletişim kurma yeteneği edineceksiniz. En iyi yanı da bunu yaparken rahat hissetmenizdir.

Konuşmayı Bitirme: Güle Güle Demenin Gücü

Bir konuşmayı kibar ve etkin bir şekilde bitirmek, daha fazla insanın ustalaşması gereken bir yetenektir. Bitirme, başka insanı kabullenme, ona “Teşekkür Ederim” deme ya da söylenenin anlaşıldığını doğrulama

yetisidir. Şüphesiz ki ‘bitmeyen’ bir konuşmanın her iki tarafında da yer almışsınızdır. Önemsediğiniz bir insan odadan çıkmış, telefonu kapatmış ya da nedenini açıklamadan konuşmanın ortasında konuyu değiştirmiş olabilir.

Bu tür konuşmalar tamamlanmadığında insanda huzursuzluk ve sinir yaratır. Karşınızdakinin size dediğini duyup anladığınızı kabullenerek konuşmayı bitirdiğinizden emin olabilirsiniz. Hazır değilseniz biriyle hemfikir olmanız gerekmez. Her konuşmayı sonlandırmak gerekmez.

Birinin güle güle demeden telefonu kapattığını düşünün.

Nasıl hissediyorsunuz?

Birine hediye verdiğinizde ve takdir, minnet göstermediğini hatta basit bir teşekkür dileğini esirgediğini düşünün.

Nasıl hissediyorsunuz?

İletişimi bitirmenin sizin için neden önemli olduğunu düşünüyorsunuz?

Herhangi bir tür kabullenme ile konuşmalarınızın tamamını sonlandırdığınızdan emin olmanızı sağlayabilecek belli başlı şeyler nelerdir?

İletişim kuran biri olarak beceri edinmek uzun süreli ilişkiler geliştirmenize yardım eder. Bu ayrıca hayatınızın amacını ve görevinizi yerine getirmenizi sağlar. Bu bölümde öğrendiğiniz bilgileri kullanın. Göze çarpan ve gerçek bir iletişimci olmak istiyorsanız bir adım daha ileri gidin.

Kendileri için Değişmenizi İsteyen İnsanlarla Olmaktan Zevk Alıyor musunuz?

Yakınlarda, dini ve siyasi görüşlerinin aynı olduğunu düşündüğü biriyle tanışıp onunla evlenmek isteyen bir hasta kabul ettim. İlk seansımızı

Minnesota eyaleti sınırları içinde, onun özel mezhebine yönelik sadece iki kilise bulunduğunu ve iki kilisede kendinden kırk yaş büyük kadınlar dâhil yalnızca yedi tane bekar kadın kaldığını keşfetmeye ayırdık. Ona başka kadınlarla görüşmeyi düşünmesini önerdim. Onların farklılıklarını kabul edip saygı göstermeyi öğrenerek bu farklılıklar sayesinde kendisiyle ilgili daha çok şey öğrenebileceğini ifade ettim.

"İnançları benimkinden farklı olan biriyle evlenseydim kendilerininkini değiştirip benim inancımı benimsemeleri gerekirdi" diye cevap verdi.

Bu duymayı beklediğim şey değildi.

"Senin yaptığın her şeye değil de bazı şeylere inansaydı ne olurdu?" diye sordum.

"O zaman değişmek ve benim gibi inanmak zorunda kalırdı. Yoksa onunla olamazdım."

Kendi inançlarının kopyası olmayan birini hayatına almayı reddettiğinde seanslarımıza son vermeye karar verdim. Birinin sizin için değişmesini istemek hepimizin bildiği üzere kesinlikle başarısızlığın reçetesidir. Sizin de deneyimleriniz benimkilerle bu noktada örtüşüyor değil mi?

İnsanları değiştirmeye çalışırsanız size kırılırlar. Bunu yapma isteğinizden kaçının!

Hepimiz değişebilir ve kendimizi geliştirebiliriz. Değişim bizim için sağlıklı ve iyidir. Faydalı olmayan şey başkalarının bizim için değişmelerini istemektir. İnsanlar kabul edilmeye ve kendi istekleriyle değişmelerine izin verilmesine ihtiyaç duyarlar. Çoğu insan, kendi kafalarında imaja uyacak şekilde değişmesini isteyenlere şiddetle karşı koyma eğilimi gösterirler. Bizi değiştirmek isteyenlere tolerans gösterebiliriz fakat onları dinlemeyiz. Söyleyecekleri gerçekten umrumuzda değildir. Kendi içinizde değişiklikler yapmak normaldir ama nadir durumlar haricinde başka yetişkinlerin davranışlarını, tavırlarını ve alışkanlıklarını değiştirmeye çalışmayın.

Birçok ebeveyn kendi çocuklarını 'önemser' ama çocuklar kabul edildiklerini her zaman (yetişkin de küçük bebek de olsalar) açıkça

göremezler. İnsanlar sizin onları kabul ettiğinizi gördüklerinde onları önemsediğinizi algılamaları daha muhtemeldir.

> ***İnsanları değişmelerini istemeden oldukları gibi kabul ederseniz, onların size kulak vermeleri ve saygı göstermeleri daha olasıdır.***

Kabullenmenin Başlıca Unsuru

Sıradan insanları, kişiliklerini değiştirmelerini istemeden önemseyen ve kabul eden liderlerden biri Nasıralı İsa'ydı. Döneminin liderleri değil, halk onu cezbediyordu. Günahkârları, kadınları, çocukları kabul etti. Onunla vakit geçirmeleri ve onun konuşmalarını dinlemeleri için bu üç gruba açık davetiye verdi. İnsanlar onu dinlediler çünkü İsa onları kabul etti. Kendisine kulak vermelerini istedi ve onlar da Nasıralı'ya saygılarını sundu.

Yüzyıllar boyunca İsrailli elçiler, uyarı mesajları ile sözlerini İsrail ve Yahuda krallarına getirirlerdi. Mesajın en önemli noktasına geldiklerinde bu elçiler şu cümleyle beyan etmek üzere oldukları şeyin altını çizerlerdi: Bırakın kulakları olan duysun... Yıllar sonra -İsrail eski bir ulus olduktan sonra- İsa da vaazlarında eski İsrailli elçilerin sözlerini kendi zamanına aksettirmiştir. İsa insanlara kendini dinletecek şekilde konuşmayı biliyordu.

İsa sadece derin şeyler söyleyebildiği için mükemmel iletişimci değildi. O mükemmel bir iletişimciydi çünkü az ve öz konuşuyordu. Düşünebiliyor musunuz, elimizdeki yazılı kayıtlara göre on beş dakikadan uzun bir konuşması yok.

> ***İsa az konuşunca da derin olabileceğini, mesajının güzel sözler ve ifadelerde kaybolmayacağını biliyordu. Anlatmak istediğini anlatıp oturdu.***

İsa soruları sanatsal bir şekilde kullanmada ustaydı. Sorulara (özellikle onu aşağılayanlardan gelen sorulara) nadiren doğrudan cevap verirdi. Bunun yerine soru soranın zihninde düşünme sürecini başlatırdı. Daha da önemlisi, her konuşmayı kontrol etmek için kendi sorularından biriyle cevap verirdi. İsa, soru soran kişinin her türlü konuşmayı istediği yöne çekme gücü ve kontrolü olduğunu biliyordu.

> ***Başkalarıyla konuşmanızı istediğiniz tarafa yönlendirmek için nazikçe sorular sorun.***

İsa aynı zamanda usta bir hikâye anlatıcısıydı. Fikirlerini dinleyicilerine uygun olarak kolay anlaşılan metaforlarla veya karmaşık bilmeceler aracılığıyla paylaşırdı. Hikâyeleri hep kısa ve neredeyse her zaman tartışmalıydı. Patavatsız mizacı, söylediği her şeyin hafızalara kazınmasını sağlıyordu.

Konuşarak Zirveye Çıkan Mükemmel İletişimcileri Örnek Alın

Dünyadaki mükemmel iletişimciler, liderlik becerilerinin çok iyi iletişim kurma yeteneklerinin uzantısı olduğunu fark etmişlerdir. Bu harika iletişimcilerin çoğunun zirveye çıkmak için engelleri nasıl aştıklarına dair anlatacak hikâyeleri vardır.

Her birimiz hayatta bir sürü zorluk atlatmış ve etrafımızdaki insanlara karşı direnç kazanmışızdır. Bu kazanım birçok açıdan hem iyi hem kötüdür. Direncin iyi yanı bazı durumlarda aşı gibi görev yapmasıdır. Bazı insanların kabalığını ve dediklerinin insani değerimizle ilgili bir bağlayıcılık teşkil etmediğini eninde sonunda anlarız. Ne yazık ki aynı direnç iletişimi zorlaştırabilir.

Birçok insanla fikirlerinizi ve düşündüklerinizi paylaşmak için yanıp tutuşmuş ama onlar sizi geri çevirmiş olabilir. Bir düzeyde siz onlara doğru çekilirsiniz ve onlar da size doğru. Başka bir düzeyde ise niyetiniz ne olursa olsun sizi dinlemezler.

Bazı kişilere karşı ‘açık ve dürüst’ olabileceğinizi zaten biliyorsunuz. “Açık açık konuşalım.” Ancak bu ‘dürüstlük’ bazı ‘hassas’ insanlar için kırıcı ve kaba görünebilir. Ez cümle karşılaştığınız insanlarla iletişiminizin doğrudan mı dolaylı mı olması gerektiğine sizin karar vermeniz gerekecek. Çoğu kişi kontrol edildiğini anlayacaktır. Ancak başkasının çıkarına yönelik hareket ettiğinizde mesajınız eninde sonunda istediğiniz yere ulaşacaktır.

Önceden edindiğiniz becerileri kullanarak belli stratejiler geliştirebileceksiniz. Aynı zamanda birinin size ilgi göstermesini, hislerinizi ve düşüncelerinizi göz önünde bulundurmasını sağlayacak iletişim tekniklerini uygulayabileceksiniz. Yakında hislerinizi, fikirlerinizi, düşündüklerinizi ve önerilerinizi etrafınızdakilerle iletişim kurarak ifade edebileceksiniz ve bağ kurduğunuz insanların saygısını kazanacaksınız. Soğanın ortasına ulaşıp katmanlarını açmak için nasıl etkin iletişim kurulacağını anlamamız gerekir. Etkin bir iletişime sahip olsaydınız açılacak katman da olmazdı.

Mükemmel İletişimciler

Hayatta mükemmeliyete ulaşmak için iletişim becerilerini kullanmakla ilgili bir kitapta dünyanın gelmiş geçmiş en mükemmel iletişimcilerini ele almamız çok normaldir. Asıl soru, tarihteki mükemmel iletişimcilerin aktarmak istedikleri mesajı dinleyicilerine nasıl aktardıklarından doğar. Siz de onların ustalaştığı iletişim becerilerinde ustalaşacaksınız. Kısacası insanlar yakında sizi daha karizmatik, daha ilginç, daha düşünceli bulacaklar ve dinleyecekler. Bu ruha ulaşmak için katmanları açmak alınacak ilk derstir. En dıştaki katman iletişimin sertleşmiş ve beden kazanmış halidir.

Televizyondaki eski E.F. Hutton[7] reklamlarını hatırlıyor musunuz? Düşük komisyonlu borç verenler ve internet üzerinden hisse senedi alışverişinden çok önce E.F. Hutton, fevkalade yaratıcı reklamları sayesinde finansal pazarlama önerilerinde liderdi.

Bu reklamlardan tekinde birisi “Borsacım E.F. Hutton” der ve herkes bir anda sessizleşir. Sonra anlatıcı “E.F. Hutton konuştuğunda insanlar dinler” diye ekler.

Şu andan itibaren insanlar sizi dinlemeye başlayacak ama sunacağınız mükemmel finansal öneriler yüzünden değil. Onlara ve kişiliklerine göstermeye başladığınız saygı sayesinde sizi dinleyecekler. İnsanlar sözsüz ve bilinçsiz düzeyde sizin onlarla geçmiştekinden de az bağlantı kurduğunuzu ‘hissederlerse’ ne düşüneceklerini hayal edin.

İnsanların kalplerine ve zihinlerine nasıl dokunulacağını bilen kişileri düşündüğünüzde zihniniz hemen mükemmel konuşmacılara ve liderlere gider değil mi? Abraham Lincoln, Martin Luther King, John Kennedy, Nazareth’li İsa... Bunların hepsi aklınıza gelir değil mi? Tabii ki diğer kimselerle aynı frekansta iletişmek için dünyayı değiştiren bir lider olmanız gerekmez.

İnsanların dikkatlerini çekmede başarı kazanan bazı çağdaş iletişimcileri düşünün. Larry King, Oprah Winfrey, Geraldo Rivera, Barbara Walters, Jane Pauley, Tom Brokaw, Dan Rather, Ed Bradley, Tony Robbins, Zig Ziglar, Bill Clinton ve Ronald Reagan hakkında ne düşünüyorsunuz? Çoğu insanın bu bireyler hakkında kesin fikirleri vardır ama bu fikirlerin ortak bir özelliği vardır: Konuştuklarında insanlar onları dinler.

Kendi arkadaş çevrenizde, ailenizde bazı insanların başkalarını dinleyip onlara saygı duymaya başladığını keşfedersiniz. Bu gruplardaki çoğu insana diğerleri tolerans gösterir. Sizin yeriniz neresi? Dinlenenler ve dinlenmeyenler arasındaki fark nedir?

Başka insanlara saygı göstermek ve onları yargılamadan kabul etmek öne çıkan bir iletişimci olmanızın anahtarıdır. Mükemmel bir iletişimci olmak için tane tane konuşmanız veya özellikle zeki olmanız gerekmez. Karşılık (size cevap vermelerini) beklemeden diğer insanlarla bir şeyleri paylaşabilmelisiniz. İnsanlardan bir şey ‘alma’ isteğinizden vazgeçebildiğinizde onların bilinçsiz savunmalarını kaldıracak ve kalplerine, ruhlarına, kişiliklerine yakınlaşacaksınız.

İnsanlarla Bağlantı Kurmak için Usturuplu Olmak Zorunda mısınız?

İsa'nın ölümünden 1800 yıl kadar sonra Abraham Lincoln tartışma yaratan, hatırlanan, dinlenen ve patavatsız başka bir lider oldu. Politikacıların bir-iki saatlik seslenişler gerçekleştirdikleri bir zamanda Lincoln, beş dakikadan da az süren ilk ve en ünlü konuşmasını (Gettsyburg Hitabesi) yaptı. "Babalarımız 87 yıl önce bu kıtada yeni bir ulus yarattılar..." Lincoln, kendini dinletmenin sırlarını biliyordu. İsa gibi Lincoln de belirli günlerde halktan birilerini, istedikleri konuları görüşmek üzere Beyaz Saray'a çağırırdı. Ulusun nabzını tutmak isterdi ve bunu yapan son başkanlardan biriydi. İnsanlar onu -kısmen- dinlerdi çünkü o da insanları dinlerdi.

Hayır, insanların sizi dinlemeleri için usturuplu olmanız gerekmez. İletişim kurduğunuz insanlar sadece önemsendiklerini ve onlara saygı duyulduğunu bilmeye ihtiyaç duyar.

İnsanlara Ulaşmak İsteyecekleri Bir Hayal Verin

Amerika'nın mükemmel liderlerinden biri olan John F. Kennedy kendini dinletme yeteneğiyle hatırlanır. Vatandaşlara toplu bir grup, bir takım olarak baktığı için Amerikalıların saygısını kazanmıştı. "Ülkenizin sizin için ne yapabileceğini değil sizin ülkeniz için ne yapabileceğinizi sorun" demiştir. Bu sözler onlarca yıl zihinlerde yankılandı ve bu gün, yeni milenyumda da kırk yıl önceki kadar etkili. Kennedy, Amerika ve insanlarının bir bütün olarak çok iyi hale gelmesini sağladı. Başkanlığı döneminde, on yıl içinde Ay'a insan göndermeyi amaç edindiğinde çoğu insan güldü. Ancak bazıları da onu dinledi. 1969 yılının temmuz ayında, ölümünden yedi yıl sonra o imkânsız rüya Kennedy konuştuğu ve insanlar onu dinlediği için gerçekleşti. Kennedy konuştuğunda, insanların önemli ve kendilerinden daha büyük bir şeyin parçası olduklarını hissetmelerini sağladı. Lincoln tarihte birleştirici bir güçtü.

> ***İnsanların kendilerinden daha büyük bir şeyin parçası olduklarını görmelerini sağlayın.***

1960'ların sonlarında başka mükemmel Amerikan lideri ulusun kendini dinlemesini sağladı. Bu harikulade kişi Amerika vizyonunu paylaşırken insanların kendisine kulak vermelerini sağladı. "Bir hayalim var. Bir gün ..." diyerek Martin Luther King, siyah insanlarla beyazların yan yana durduğu daha büyük bir ulus yaratmaktan bahsetti. Sivil hakların ve özgürlüklerin tüm Amerikalıların vazgeçilmez hakları olduğunu vurgulayarak yalnızca siyahî vatandaşlara değil ulusa seslendi. İnsanların inanılabilir ve çekici bir geleceği görmelerini sağladı. Onu dinleyenlerin de bu geleceğin şekillendirilmesine katkıda bulunabilmesine ön ayak olduğu için Amerika'nın yüzünü değiştirdi.

Sizi dinleyenlerin şekillendirebileceği ve gerçekleştirebileceği, daha inanılır bir geleceği yaratmalarını sağlayın.

Gerçek İletişimi Teşvik Etmek için Kendinizi Açmaya İstekli Olun

Yirmi birinci yüzyılın başlarında kadınlar, Amerika'da siyasi ağırlığa sahip kişiler olarak yükselişe geçmeye başladı. Özellikle bir kadın, Oprah Winfrey insanların dinlediği biri haline geldi. Başkalarının iletişimci olarak başarısızlığa düştüğü alanlarda başarı kazandı. Sırrı, başkalarından ruhlarının derinliklerini açmalarını istemeden kendisiyle ilgili bir şeyleri açığa çıkarmaya istekli olmasıydı. Oprah Winfrey'nin hayatta büyük güçlükler yaşadığı bilinen bir gerçektir ve hepimizin onun halkla birlikte obeziteye karşı açtığı savaşını ve zaferini biliyoruz. 1998 yılında sunduğu bir televizyon programında sığır etinin yenilmez olduğunu öne sürdü ve tam o gün milyonlarca Amerikalı sığır eti almayı bıraktı. Oprah programına bir yazar çıkarırsa o kişi on binlerce kitap satarak tek gecede üne kavuşur. Oprah konuştuğunda Amerika dinler. O bize kendi problemlerini anlattı ve şimdi de başkalarının bizimle sorunlarını paylaşmalarını istiyor. Oprah Winfrey, kendi yaptıklarıyla finansal açıdan en çok kazanan kadın olarak Amerikan tarihine geçti.

Durmaksızın kendinizden konuşup durarak sohbeti kontrol altına almak pek iyi bir fikir değildir. Başkalarıyla iletişimi güçlendirmek için kendinizle ilgili gizli kalmış şeyleri açığa çıkarmak iyi bir fikirdir. Eğer başkaları kendilerininkini paylaşmazsa çoğumuz başımıza gelen en utanç verici olayları anlatmayı istemeyiz. Gerçekten karizmatik ve güçlü bir iletişimci olarak tanınmak istiyorsanız kendinizle ilgili başarısızlıkları ve zayıf noktalarınızı açıklamaktan çekinmeyin.

Kendinizle ilgili bariz zayıf noktaları açığa çıkarmak her zaman mantıklıdır çünkü başka birisi zaten bunları bulacak ve açıklamazsanız sizin yerinize konuşacaktır. Kendinizi başkalarına biraz açmak iletişimci olarak bağ kurmaya ve güven oluşturmaya kadar uzanan uzun bir yoldur.

İlişkilerinizde güven oluşturmak için kendinizi başkalarına biraz açın.

Sonraki sayfalarda hakkında bir şeyler okuyacağınız tüm insanlar konuştuklarında kendilerini dinletmeyi sağlayabildiler. Her biri belirli iletişim alanlarında başarılı oldu. Lincoln mükemmel bir konuşmacı değildi fakat ulusun nabzını tutmada uzmanlaşmıştı. Konuşmadan önce dinlerdi. Oprah Winfrey kendi kişisel güçlüklerini, problemlerini bir ulusun önünde paylaştı ve Amerika, onu en çok dinlenen kadın yaparak kucakladı.

6 Hristiyanlıktaki temel figür İsa peygamber. Memleketi Nasıra’ya atfen Nasıralı İsa da denir. (ç.n.)

7 1904’te Edward Francis Hutton ve kardeşi Franklyn Laws Hutton tarafından Amerika’da kurulan ünlü bir borsa şirketi. (ç.n.)

6. BÖLÜM - KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİ ANLAMAK

PSİKOLOJİ ALANINDA, insanların hangi kişiliklere sahip olduğunu ve onlarla nasıl iletişim kurulacağını anlamaya yarayan birçok inceleme aracı vardır. Myers Brigs Kişilik Testi, insanların hayatlarını nasıl yaşadıklarını öğrenmek açısından benim en sevdiğim araçlardan biridir. Birinin 'gerçek' kişiliğini anlamak onlarla iletişim kurmayı çok kolaylaştırır. Ne yazık ki karşılaştığımız herkese zaman alan bu testi veremeyiz. Bu sebeple başkalarını anlamaya yönelik hızlı bir strateji geliştireceğiz ki onlarla aynı frekansta konuşabilelim. Biriyle aynı frekansta konuştuğunuzda sizinle daha huzurlu olmalarını sağlarsınız ve onlarca yılda oluşmuş savunmacı iletişim katmanlarını açarsınız.

Etrafımızdakilerle nasıl iletişim kuracağımızı büyük oranda etkileyen iki önemli davranışsal eğilimi değerlendirelim. Bu kitabın ilerki kısımlarında başkalarıyla etkin şekilde iletişim kurmanızı sağlayacak temel davranışsal eğilimleri öğreneceksiniz. Şimdilik bu iki eğilime bakarken kendinizi örnek olarak kullanın.

İçe Kapanık mı Yoksa Dışa Dönük mü Olmaya Daha Eğilimlisiniz?

İlk olarak ya dışa dönük (girişken) olmaya ya da içe dönük (daha mesafeli) olmaya eğilimlisinizdir.

Dışa dönük insanlar, İngilizce konuşulan ülkelerde nüfusun üçte ikisini oluştururlar. Dışa dönük olma eğilimli insanlar normalde başkalarıyla

eğlenirken enerji depolarlar. İçe dönük insanlar yalnız olarak veya kendi başlarına yapabilecekleri aktivitelerde aynı durumdadır. İçe dönük kişiler düşünmeye zaman ayırmayı, ‘kafalarının içinde gezinmeyi’ severler ve fikir insanı olmaya eğilimlidirler.

Dışa dönük insanların çok sayıda arkadaşı vardır. Bir takımın parçası olmanın tadını çıkarırlar ve etkileşimden hoşlanırlar. Dışa dönüklerin dikkatleri kolaylıkla dağılır ve genellikle birçok aktivitede yer alırlar. Dışa dönükler ise ‘hemen harekete geç’ fikrini benimserler. Bir olaya daha onun ne olduğunu anlamadan balıklama dalarlar. İçe dönük insanların daha az ama yakın arkadaşları vardır. İş alanında da genelde bireysel projeleri tercih ederler. İlla yalnız çalışmaları gerekmez ama başkalarının sürekli müdahalesi olmadan işlerine yoğunlaşabilmeyi isterler. İçe dönük insanlar, her projede teker teker ya da projenin belli bir kısmı üzerinde çalışır ve bunu yapmaktan da memnundur. Normalde bir projede ne yapacaklarına yönelik kararlarını değerlendirmek isterler. Adım atmadan önce durup bakmayı severler.

Daha Çok Düşünen ya da Hisseden Bir İnsansınız mısınız?

İkinci olarak düşünme sürecinizde muhtemelen ya düşünen ya da hisseden olma eğilimi gösterirsiniz.

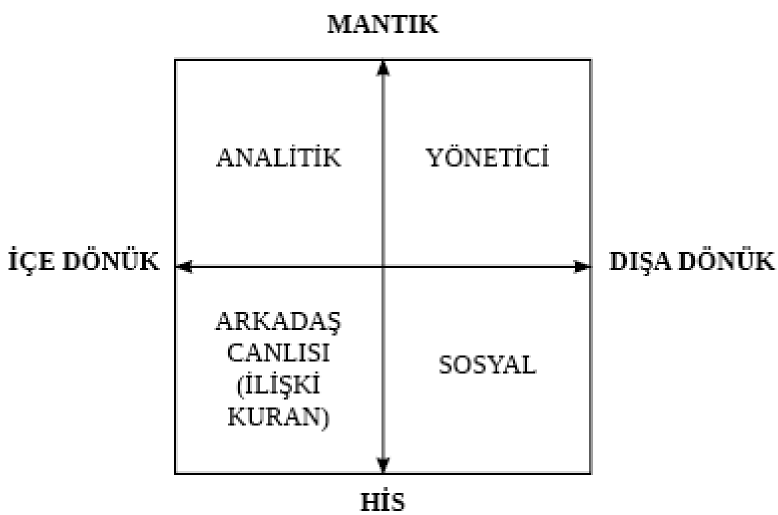
Düşünen insan mantıklı olanı yapacaktır. Durumu değerlendirmeyi, problemi tartıp biçmeyi ve bütün gerçekleri değerlendirmeyi sever. Süreç yavaş veya hızlı olabilir ama bilgileri değerlendirmeyi sever. Hisseden insan içinden geleni yapmayı tercih eder. Ne yapmak istediğini çabucak anlayabilir veya bu zaman alır ama bilgileri değerlendirmeyi pek tercih etmez. Kararlarını hislerine göre alır.

Düşünen insan sıklıkla ‘analitik’ ve ‘hesaplı’ şeklinde ifade edilir. Dürüstlük bir insanı kıracak olsa da dürüst davranırlar. Hisseden insan ‘empatik’ ve ‘hassas’ olarak tanımlanır. Dolaylıdır veya başkalarını kırmamak için beyaz yalanlar söyler. İnsanların hassasiyetlerini çok iyi bilir ve kimseyi kırmak istemez.

Erkeklerin yaklaşık üçte ikisi düşünen, kadınların ise yaklaşık üçte ikisi hisseden kategorisindedir. Hangi kategoriye ait olabileceğinize karar verin ve ona göre devam edin.

Aşağıdaki grafiğe bakın ve grafiğin hangi kısmına girdiğinizi görün. Tanıdığınız çeşitli insanları düşünün.

• Konuşurken ve düşünürken çok hassas olan kimi tanıyorsunuz?
• Konuşurken ve düşünürken çok mantıklı olan kimi tanıyorsunuz
• Çok dışa dönük olan kimi tanıyorsunuz?
• Çok içe dönük olan kimi tanıyorsunuz?



Yukarıdaki Kişilik Türleri Grafiği, insan eğilimlerini içeren dört kişilik türünü göstermektedir. Carl Jung, çığır açan kişilik belirleme çalışmasını yirminci yüzyılın ortalarında açıkladı. Günümüzde Jung’un bu çalışmasının çok ötesine geçtik. Biz kitapta dört temel davranış biçiminin temel hatlarını çizeceğiz. Dinleyicinizin hangi temel kişilik türüne ait olduğunu bildiğinizde sizinle rahat edecekleri şekilde konuşmaları kolaylaşır. İki insan aynı kişiliğe sahip ise frekanslarının tuttuğunu söyleriz. Biri başkasıyla farklı kişiliğe sahipse fakat onunla kendi tarzında iletişim kuruyorsa bu insanlar da aynı frekanstadır. Bu soğanın katmanlarını soymak için esastır. İnsanlar neredeyse siz de orada olun.

Dört Temel Kişilik Türünü Kullanarak İletişim Kurmak - ANALİTİK (DÜŞÜNEN) KİŞİLİK

Düşünen kişiliğe sahip insan içine kapanık ve çok gerçekçidir. Problem çözmekten zevk alır veya bu konuda iyidir. Yavaş karar verir ve genellikle her fikir, teklif ve alışverişle ilgili çok detay ister. Harekete geçme konusunda yavaştır. Kesin verilerden hoşlanır. Hislerini çok fazla göstermeyi veya ifade etmeyi zayıflık olarak görür. Zekâya, mantığa ve gerçekçi düşünenlere saygı duyar. Çoğu muhasebeci, mühendis ve bilgisayar programcısı bu gruba girer.

Bir şey hakkında bütün bilgileri açıkça değerlendiren insanları dinlerler ve duygusal konuşmazlar. Bir konuyu gündeme getirmeden önce problem veya zorluğu göz önünde bulundurmuş insanları dinlemekle ilgilenirler. Duygusal patlamalara saygı duymazlar.

ANALİTİK (DÜŞÜNEN) BİR İNSAN NASIL BELİRLENİR?

Düşünen insanlar bakımlı ve titiz giyinirler. Çok düzenlidirler. Kurallara sonuna kadar uyarlar ve başkalarının da uyması konusunda ısrarcıdırlar. Başkalarına karşı çok şefkatlidirler. Çoğunlukla kendileriyle, o veya bu şekilde yeterli gelmeyi başaramamalarıyla ilgili nazik olmayan yorumlarda bulunurlar. Bir şeylerin, insanların mükemmel olmasını isterler. Sinirlenmekle tehdit ederek kişiler arası ilişkilerinde kontrolü sıklıkla ele alırlar. Başkalarından gelen desteği ve bazı zamanlarda yalnızlığı içtenlikle takdir ederler.

Analitik (Düşünen) kişiliğe sahip insan biz onlarla konuşurken bize bakar ve şöyle der:

"Bu insanın söylediği şey mantıklı mı yoksa boş mu konuşuyor?"

"Bu insan konuyla ilgili gerçekleri göz önünde bulundurdu mu?"

"Bildiklerini söylediklerinde, gerçekten biliyorlar mı yoksa sadece öyle bir hisse mi kapılıyorlar?"

"Dikkatli karar vermeden önce insanların çok acele karar vermeleri mantıksız değil mi?"

"Bunun mantıklı bir teklif olup olmadığını belirlemek için hangi unsurlar, veriler devreye girer?"

"İnsan bir gece dışarı çıktıktan sonra bir ilişkinin önemini nasıl değerlendirebilir? Tabii eğilenceliydi ama hayat eğlenceden daha fazlasıdır."

"Gerçekten net bir insan seçeneklerini inceler, sonra da bir adım geri atıp bu seçenekleri değerlendirir."

Analitik insanla konuşmada onlarla bağ kurmanızı sağlayan bazı kelimeler ve ifadeler vardır. Düşünen insanın frekansıyla paralellik kurmaya yardım edecek kelimeler aşağıda sıralanmıştır:

Gerçekçi İdareli
Mantıklı İncelemek
Hassas Eşitlik
Odaklanmış Alt sınır
Dikkat Tutumlu
Dikkatli Makul
Detay İdrak Edebilen
Düşünmek İstatistiklere Dayanarak Konuşan
Hesaplamak Her Şeyi Göz Önünde Bulunduran
Değerlendirmek İki Farklı Şeyi Kıyaslayan
Ölçülmüş Tartıp Düşünülmüş
Değer Faydalı

İki Benzer Şeyi Kıyaslamak

Analitik (Düşünen) birisi olduğuna inandığınız bir kimseyle şu şekilde konuşun:

“Siz de çocuklar ödevlerini yaparken daha çok dikkat etmeleri gerektiğini düşünmüyor musunuz?”

“İnsanların aldıkları şeyle ilgili bu kadar aceleci davranmak yerine gerçekçi kararlar almaları daha mantıklı değil mi?”

*“Ben alışverişe gittiğimde **değerli** ve **makul** fiyatlı ürünler alırım.”*

İLİŞKİ KURAN KİŞİLİK

İlişki kuran kişi sessizdir ve hisleriyle düşünür. Normalde başka insanların hislerini önemseyen, yumuşak konuşan biridir. Kendi hislerini de önemser ve hassastır. Yavaş karar verir ve normalde karar almadan veya alışveriş yapmadan önce başkalarının onayını bekler. Başka insanlara özen göstermeyi sever ve bunun için onu takdir etmenizi ister. Başkalarına bakma konusunda iyidir ve her alanda iyileştirici görülebilir. Herkesle her şeyin yolunda gitmesini ister. Mümkün olduğunca stresli durumlardan kaçınmak ister. Başkalarının saygısını içtenlikle takdir eder. Projeleri ve sorunları erteleyerek kontrolü kazanmaya çalışır.

Bu tarz kimselerle aynı frekansta olmanıza yardım edecek kelimeler aşağıda sıralanmıştır:

Kibar Nazik
Hoş Sevmek
Mutlu Paylaşmak
Endişe Dokunmak
Hissetmek Beslemek
Sessiz Önemsemek
Memnun Diplomatik
Tutarlı Dinlemek

İlişki kuran insanlar onların ve başkalarının hisleriyle ilgilendiğinizi bildiklerinde dinlerler. Arkadaş canlısı insanlar, başkalarını kırmış kişileri dinlemezler. Çabuk alınırlar ve konuşurken başkalarını gücendirmemeye dikkat ederler.

> ***İlişki kuran insanlar biz konuşurken bize bakarlar ve kendi kendilerine şöyle derler:***
>
> *"Beni ne kadar kırdığının farkında mı?"*
>
> *"Biraz daha alçak sesle konuşabilir mi?"*
>
> *"Benimle konuştuğunda neden sürekli acele ediyor?"*
>
> *"Çok önemli olmasa da bana ne yapmak istediğimi sormasını seviyorum. İyi biri."*
>
> *"Nasıl bu kadar hızlı karar alırlar? Zaman ayırıp bunu düşünmesi gerekmez mi?"*

İLİŞKİ KURAN BİR İNSAN NASIL BELİRLENİR?

İlişki kuran insan genelde çok geniş ve rahattır. Karşı karşıya gelmekten, düşmanca durumlardan kaçınır. Alçak sesle, kibar ve dolaylı konuşur. Bu insan karar vermeyi sevmez, başkalarını karar vermeye teşvik eder veya çoğunluğa uyar.

> ***Nasıl ilişki kuran bir insan gibi konuşulur?***
>
> *"Acele edip sizsiz karar vermeden önce insanların size gerçekten ne yapmak istediğinizi sorması güzel değil mi?"*
>
> *"Çok gürültünün olmadığı bir yerde olmak güzel değil mi?"*
>
> *"Benimle sessiz bir akşam geçirmeye ne dersin?"*

SOSYAL KİŞİLİK

Sosyal insan kişiler arası iletişim konusunda başarılıdır. İnsanları sohbete dâhil etmekten hoşlanır. Bütün gece uyumayıp konuşabilir. Parti veren, grup aktiviteleri düzenleyen ve partinin atardamarı olan biridir. Onu üç-dört saatliğine ziyaret edip gittiğinizde kırılır. Eğlenmek ve ilişki kurmak ister. Bir şey almadan önce başkalarının önerisine ihtiyaç duysa da oldukça çabuk karar verir. Aşırı sosyal insan (grafiğin merkezinden en uzak) fazlasıyla uzun ve çok hızlı konuşur. Sosyal insanlar, karşısındakilerle paylaşmak istediklerine kendilerini çok kaptırdıklarında onları dinlemeyi bazen unuturlar. Sıkılmadan aynı konudan saatlerce bahsedebilirler. Çoğunlukla hissettikleri şekilde konuşup iletişimde kendilerini kısıtlamadıklarından farkına varmadan başkalarını kırabilirler. Sizin onay ve kabulünüzü almak için çok uğraşırlar; bu nedenle onları doğrulayın. Durumları çekiciliği ve karizmasıyla kontrolü altına alırlar.

Sosyal insan kendisini dinlemekten zevk aldığınızı öğrendiğinde sizi dinleyecektir. Söyleyeceğini çoğunlukla desteklerseniz ve bakış açınız konusunda yeteri kadar kararlıysanız size katılacaktır. Sizi dinlemeden önce sizin onu dinlemenizi ister.

Sosyal insanlarla aynı frekansta olmanıza yardım edecek kelimeler aşağıda sıralanmıştır:

Eğlence Enerji
Keyif Mutlu
Tadını çıkarmak Aktivite
Parti Etkinlik
Konuşmak Aşk
Akmak Gitmek
Neşeli Heyecanlı
Şakacı İyimser

> ***İlişki kuran insanlar biz konuşurken bize bakarlar ve kendi kendilerine şöyle derler:***
>
> *"Neden biraz gevşeyip eğlenemiyorsun?"*
>
> *"İşin stresli ve sıkıcı olması gerektiği nerede yazıyor? İş eğlenceli olabilir."*
>
> *"Her şeyi çok detaylı incelemek zorunda değilsin."*

SOSYAL İNSANLAR NASIL BELİRLENİR?

Sosyal insanlar konuşmadıkları zaman rahatsız olurlar. Eğlenirken kendilerini iyi hissederler. En azından kamusal alanda filozofik konulardan bahsetmeyi tercih etmezler. Etraflarındaki şeylerden ve insanlardan çok etkilenirler. Sosyal insanların çoğu kadındır. Gerçekleri ölçüp biçerek değil de hislerine dayanarak karar alma eğilimindedirler.

> ***Sosyal bir insanla konuşurken şu şekilde iletişim kurun:***
>
> *"Kalabalık bir yere gidip biraz eğlenmeye ne dersin?"*
>
> *"Parti vermek ister misin acaba?"*
>
> *"Detaylarla ben ilgilensem, sen insanları karşılasan olur mu?"*

LİDER KİŞİLİK

Lider kişilikli insan herhangi bir işte sorumlu kişidir ve hızlı kararlar alır. Duygusal düşünür ve insanlara karşı çok açıktır. Sosyal insana göre daha az laf kalabalığı yapar ama tıpkı onlar gibi başkalarını kırabilir. Sonuç odaklıdır. Bir işin hemen yapılıp bitirilmesini ister. Liderler mantıklıdır ve çabuk düşünürler. Çok fazla karar verirler. Hata yapmayı

sevmeseler de o kadar çok karar verilirse hata yapmak kaçınılmazdır. Liderler genel tabloya bakıp detayı, kendileri için çalışan analitiklere bırakırlar. Çoğu üst düzey CEO ve girişimci liderdir. Ailede anne-babalar kendiliklerinden yönetici rolü edinirler. Sosyal insanlarda kadınlar çoğunluktayken yöneticilerin büyük kısmını erkekler oluştur. İş ve özel hayatlarında en yakın oldukları insanlar dışındaki herkesle az ve öz iletişimi tercih ederler. Çok çabuk yargıya varırlar.

Bir liderin sizi dinlemesini istiyorsanız az ve öz, yerinde ve hatasız olmalı, konuşmanızı önceden hazırlamalısınız. Lider sizi konuşmaya dâhil edecekse söyledikleriniz pratik açıdan çabuk ve açık olmalıdır. Onun zaman kısıtlamalarını tanır ve anlarsanız lider sizi dinleyecektir.

Liderlerle aynı frekansta olmanıza yardım edecek kelimeler aşağıda sıralanmıştır:

Sonuçlar Başarı
Hızlı Karar vermek
Başarmak Kısa
Genel Genel Tablo
Zamanında Zamanla
Az ve Öz Etkin
Macera İkna etmek
Kesin Bağımsız

LİDERLER NASIL BELİRLENİR?

Lider genelde partinin ilgi odağı değildir ama çoğunlukla sonra aranır. Güveni ve tarzı, onun kontrolü elinde tuttuğunu kesinlikle hissettirecektir. Çabuk yürür ve hızlı konuşur. Önemsiz konuşmaların çok kısa olmasından hoşlanır. Saygı duyup sevdiği insanlarla çok fazla detaya girer.

> ***Siz onunla konuşurken lider şöyle düşünür:***
>
> *"Az ve öz ol lütfen. Eğer sorum olursa sorarım."*
>
> *"Bir an önce asıl konuya gelirsen evet diyebilirim."*
>
> *"İki dakikadan sonra senin söylediğinden farklı bir şey hakkında düşünüyor olacağım."*
>
> *"Benim çalıştığım kadar çok çalışırsan işte o zaman şikâyette bulunabilirsin."*

> ***Bir liderle konuşurken şu şekilde iletişim kurun:***
>
> *"Yalnızca birkaç dakikam var."*
>
> *"... konusunda sizin için en önemli olan şey nedir?"*
>
> *"Bir fikrim var ama sizinle detayları konuşmak için yeterince zamanım yok."*

Dört kişilik türünü değerlendirdiğinize göre hangi gruba girdiğinize karar verin. Karar verince birlikte yaşadığınız ve birlikte çalıştığınız insanların hangi gruba girdiğini yazın. Onlarla burada belirtildiği gibi gereken şekilde iletişim kuruyor musunuz? Yarın neyi daha farklı yapabilirsiniz?

Daha İyi İletişim için Frekansları Değiştirmek

Sizin ve etrafınızdakilerin hangi kişilik grubuna girdiğini düşününce etkin iletişimin önünde hâlâ bazı engeller bulunduğunu keşfedersiniz. Çoğu kişi tüm insanların tercih ettiği iletişim frekanslarının varlığını bilmez. Bazı insanlar çok hızlı konuşurken bazılarının çok yavaş konuştuğunu fark ettiniz mi? Hepimiz insanlarla iletişim kurarken karşımızdakilerin ses tonlarına ve konuşma hızlarına göre cevap veririz.

HIZLI KONUŞANLAR

Hızlı konuşmacılar genelde görsel iletişimcilerdir. Bu insanlar resim gibi ifadelerle düşünür ve konuşurlar. Yavaş konuşanlar 'hızlı konuşmacıların' saklayacak bir şeyleri olduğunu düşünürler ve genelde onlara güvenmezler. Hızlı konuşmacılar diğer hızlı konuşan insanları zeki ve dikkatli insanlar olarak görürler. Ortalama hızda konuşanlar ise hızlı konuşmacıyı genellikle iyi anlamda biraz dikkatsiz ve bir işe çabucak dalan insanlar olarak kategorize ederler.

Hızlı konuşan insanlar normalde zihinlerindeki resmi ve filmleri belirten ifadeler kullanırlar. Karşısındakilerin onları dinlerken sıkılabileceklerinin de farkındadırlar. Dolayısıyla kısa zaman dilimine çok bilgi sıkıştırmaya çalışırlar.

ORTA HIZDA KONUŞANLAR

Bir haber spikeri gibi konuşan insanlar, işitsel iletişimciler kategorisine girerler. Hoş ve tınılı sesleri vardır. Konuşmayı ve dinlemeyi orta hızda tercih ederler. İşitsel iletişimciler, kelimelerle ve seslerle düşünürler. Net ve düzenli konuşan insanlarla iletişim kurmaktan zevk alırlar. Yavaş konuşanlar, onları kendilerinden biraz daha az yetkin görürler. Orta hızda konuşanlar ise kendileri gibileri kafa dengi, düşünceli, zeki ve dikkatli addederler.

YAVAŞ KONUŞANLAR

Çoğu insan çok yavaş konuşur. Bu insanlar genellikle hayatı kinestetik olarak yaşayan bireylerdir. His odaklı insanlardır. Duygusal olabilirler veya olmayabilirler ama içgüdülerine güvenirler. Cevap vermeden veya bir sohbete girmeden önce durumla ilgili ne hissettiklerini görmeleri gerekir. Hızlı konuşan insanlar, onları daha az zeki olarak görürler ve genellikle yavaş konuşan kişiyle iletişim kurmaktan sıkılırlar. Orta hızda

konuşan kişiler, yavaş konuşanlara kibar davranırlar fakat iletişimdeki cevap süresinin yavaşlığından sıkılırlar. Yavaş konuşanlar, diğer yavaş konuşan kimseleri başkalarıyla hislerini paylaşmadan önce düşünen kibar, iyi kalpli insanlar olarak görürler. Birbirlerini ihtiyatlı, ‘bir şeye dalmadan önce düşünen’, başkalarının duygusal durumlarıyla çok ilgilenen kimseler şeklinde algılarlar.

Söylediklerini Gerçekten Dinlemek

Kişilik Grafiği, insanların nasıl farklı düşünüp konuştuklarını görmemizi sağlar. Daha ileri gitmeden önce anlaşılması önem taşıyan başka davranışsal eğilimler de vardır. Bu eğilimlerin her biri grafiğe Düşünen/Hisseden ve Dışa dönük/İçe dönük olarak kolaylıkla yerleştirilebilir. Bunlar, kişiliği anlamada yardım edecek ilk keşfedilen ve kullanılan eğilimlerdir. Artık bu yüzyılın sonunda, meta program olarak bilinen birçok yeni davranışsal eğilim belirledik.

Yeni Meta Programlar

Her birimizde programların kesinlikle çakışması özelliği vardır. Eğer NBC haberlerini izleyip CBS haberlerine geçerseniz bazı haberlerin aynı ve bazılarının ise kanala özgü olduğunu görürsünüz. Meta programlar bu duruma benzer. Bu kısımda, bazı kişilerin nasıl ve neden şu yaptıkları şekilde iletişim kurduklarını anlamak açısından büyük önem taşıyan yeni ‘meta programlardan’ bazılarını öğreneceksiniz. İki meta program arasında ilişki olduğunu düşünebilirsiniz. Zihninizde işleyen bu programların bilinçli şekilde farkında olduğunuzun, iletişimde kişisel özellikleri anlama ve kullanmanın bir göstergesidir.

Meta programlar en derin algı ‘filtreleri’ arasında yer alır. Bu içsel ayırma örnekleri, bilmeden neye dikkat ettiğimize karar vermemizi sağlar. Genel konuşmak gerekirse meta programlar ‘içeriksiz ama

bağlamlıdır'. Bir kişinin meta programları bilgisayar programı gibi veri depolamaz ama birini hayatta nelerin tetiklediğini belirler. Bir insanın ruh hali, içsel imajların (bilinçli ve bilinçsiz olarak bir kimsenin dünyayı nasıl gördüğüne dair görüntüler) oluşmasında önemli rol oynayan meta programlarından etkilenir.

Bir bilgisayar programını verimli kullanabilmek için onu nasıl kullanacağınızı anlamalısınız. Etkin iletişim kurabilmek için karşınızdakilerin hangi tür meta programlar kullandığını anlamalısınız çünkü meta programlar genellemelerimizi düzenleyen silici ve bozucu filtrelerdir. Meta programlarını bilirsek gerçekten iletişim kurduğumuz herkesin ruh halini tahmin edebiliriz. Müşterinizin içsel durumunu tahmin edebilirseniz kolaylıkla genel olarak ne düşündüğünü ve onlarla en iyi nasıl konuşulacağını bilebilirsiniz.

Bireyler için ayırma örnekleri, türler, özellikler ve işlevler olarak belirlenen yaklaşık elli tane meta program vardır. Şimdi iletişim sürecini en çok etkileyen 'yeni' meta programları öğreneceksiniz. Bütün meta programların bir süreklilikte var olduğunu ve kişilik imajları olmadığını unutmayınız. Önceden de belirtildiği üzere bazı insanlar çok dışa dönük bazıları da biraz dışa dönük olabilirler. Dışa dönük ve çok dışa dönük insanlar arasındaki davranışsal farklılıklar, durup dinlemeden sürekli konuşan birine kıyasla iyi bir iletişimci için analojik olarak tanımlanabilir.

Jung, Myers, Briggs, Keirsey ve Bates'in bize mükemmelen öğrettikleri dört temel meta programı (davranışsal eğilimleri) ele aldık. 'Yeni meta programları' veya davranışsal eğilimleri öğrendikçe konuştuğunuz kişinin zihninin kapılarını açan anahtar kelimeler ve ifadeleri de keşfedeceksiniz. Bu güçlü bilgiyi nasıl kullandığınız, kendi kendinize farkında olmanız gereken bir şeydir. İncelemek istediğimiz meta programlardan ilki acı/zevk ayırıcı örnektir. Bu meta program büyük ihtimalle hayatta konuşarak zirveye çıkmak için en önemli meta programdır.

Zevk/Acı Eğilimi

A. Acıdan Kaçınmak için ..... Zevkini Tatmak

Bir şeylerin şu anki halinde sıkılmak Parlak gelecek

Acı çekmeyi bırakmak Mükemmel hissetmek
Uzaklaşmak Yönelmek
Yalnız olmayı bırakmak Yeni arkadaşlar edinmek
Kurtulmak Elde etmek

Arkadaşlarınız ve ortaklarınızla konuşurken zihninizde onlar için mükemmel bir geleceğe yönelik canlı bir imaj yaratmakla kalmayıp onların şu anki yaralarını (acılarını) da bulmanız ve onları iyileştirmeniz gerektiği ne anlama gelir? Aslında bu önemli davranışsal eğilim, yüzlerce başka eğilimi tetikler ve hangi insanların acıdan kaçınmak için her şeyi yapabileceğini belirlemede temel anahtar rolü üstlenir.

Onlarca yıldır yapılan çalışmalar, insanların zevkten çok acıyla motive oldukları gösteriyor.

Kitabın önceki bölümlerindeki bir insanın iletişim tarzının çocukluk deneyimleriyle nasıl şekillenebildiğini anlamamıza yardımcı olan örnekleri hatırlayın. Bir an satış bölümünde olduğunuzu hayal edin. Müşterilerinizden birini, yanlış davrandığında düzenli şekilde acıyla (vurmak, tokat, ayrıcalıkların kaybı vb.) tehdit edilen bir çocuk gibi hayal edin. Bu çocuk birçok başka davranışsal eğilimin dâhil olduğu güçlü bir davranışsal eğilim geliştirmiştir. Müşterilerinizin çok azının anne-babası çocuklarını iyi davranışlar için ödüllendirerek motive ederler. Çoğu ebeveyn uysallık elde etmek için ceza vermeye yönelik tehditler kullanır. Müşteriniz acıdan kaçınabileceği her şeyi yapmayı sürekli ister. Bu isteklerinize uymak anlamına geliyorsa o zaman uyar.

Amway Foundation isimli vakıf, girişimcilik ruhu olanların zihinlerini kontrol ederek ve acı/zevk meta programının zevk kısmına odaklanarak dünyadaki en büyük özel şirketlerden birini kurmuştur. Dağıtımcılarının hayallerini gerçekleştirmelerine ve canlı, verimli gelecekler oluşturmalarına yardım ediyorlar. Pratik olarak dağıtımcıları zevke doğru yönlendiriyorlar.

Aksine, dünyanın en iyi yüzlerce şirketi acı/zevk meta programının acı kısmına odaklanarak zihinleri kontrol edip zenginleşmişlerdir. Tarihi ve bilimsel araştırmalar insanların acıya karşı isteksiz olduklarını göstermiştir. Yukarıda belirtildiği üzere çoğu insan zevki tatmaktansa acıdan kaçınmak için çok daha fazla şey yaparlar. Acı yaşamak, reklamcılık sektöründe milyarlarca doların tetikleyici gücüdür. Şu sloganların ve reklam konularının hangisi size tanıdık geliyor?

"Şimdi canınız Burger King çekiyor mu?"

"Baş ağrısı çekiyor musunuz?"

"Bir yeriniz ağrıyor mu?"

"Gece uyuyamıyor musunuz?"

Müşterinizle veya başka bir dinleyiciyle konuşurken kısmen de olsa işiniz, ürününüzün ve hizmetinizin eğer kabul ederlerse onlar için mükemmel bir memnuniyet yaratacağını, acıdan kaçınma şekli olabileceğini göstermektir. Sizinle anlaşamazlarsa yaralarının ne kadar büyüyeceğini ve bunun onlara gelecekte nasıl acı vereceğini gösterin. Anlaşırlarsa yaralarını iyileştirmelerine yardım edin.

> ***İnsanlar zevke yaklaşmaya ve acıdan uzaklaşmaya motive edilmişlerdir. Bu iki tetikleyici eğilimden çoğu, insan zevke yaklaşmaktansa acıdan uzaklaşmayı zihinlerine kazımıştır.***

Dünyanın en motive edici konuşmacılarından Anthony Robbins şu an oturduğu zirveye, sizin karşınızdakilere yardım etmelerine izin vermedikleri takdirde neler olabileceğine dair insanların zihinlerinde gerçekçi görüntüler oluşturabildiği için yerleşti. Siz de aynen Robbins'in yaptığı gibi acı/zevk meta programının gücünü kullanabilirsiniz.

Dinleyicinizin meta programlarını öğrenirseniz o zaman burada incelediğimiz genel kurallara güvenmek yerine öğrendiğiniz bağlama özel bilgilere odaklanabilirsiniz. Örneğin, pazarlama ürünlerinde normlara güvenmek zorundayız. Öte yandan doğrudan satış durumlarında her müşteriyi ayrı ayrı neyin motive ettiğini tam olarak bilmenin bariz avantajına sahibiz.

Müşterinin sizinle çalışmamanın verdiği acıyı tatmasını sağlayacak etkili dil yönetimi sizin, “Şimdi harekete geçmezseniz o zaman her şey daha kötüye gitmez mi?” gibi çeşitli yara açıcı ifadeler kullanmanızdır.

Müşteri ne kadar çok korkarsa ve acıdan uzaklaşırsa, şimdi harekete geçme olasılığı o kadar çoktur. Örneğin, sizinle çalışmamanın sonuçlarına dair tablo çizmek bizim görevimizdir. Acıyı tatmak bir fikirden çok daha fazlası ve dinleyici için de gerçek olmalıdır.

Değişiklik gerektiren, kazandıran fikirlerimizi paylaşmakta başarı gösteremezsek o zaman değişimi çok fazla acıyla ilişkilendirdiklerinden ve biz de üstümüze düşeni yapmadığımızdan bu fikirleri kabullenmezler. Hâlâ ikna olmamışsa hiçbir şey bir kişinin bakış açısını değiştirmesini veya bir ürünü satın almasını sağlayamaz. Duygusal veya mantıklı fark etmez, insanların sizin ürünlerinizi ve hizmetlerinizi kabul etmeleri için açık ve net faydaları görmelerini sağlamalısınız.

Zirveye doğru yolculukta iletişimci olarak sizin göreviniz mevcut durumu daha vahim hale getirmektir. Çoğu insan değişmekten korkar. Bu genellikle onların genlerinde vardır. Genlerinde olmadığı durumlarda da korku onlara çocuklukta aşılanır. Bu yüzden mevcut durum acı verici gösterilmelidir. Değişmemenin vereceği acıyı ortaya çıkarıp bunu oldukça gerçekçi hale getirmelisiniz. Mevcut durumunda eksiklikler bulunan ya da çok az da olsa acıya rastlamayan biri teklifinizi kabul etmeyecek, hayır diyecektir.

İnsan acıdan ne kadar çok uzaklaşır ve korkuyu tadarsa bir an önce karar vermesi o kadar olasıdır.

Amway Foundation, olası girişimcilerin kendi bünyelerinde yer alamamalarının acısını hissetmelerini sağlamak için mükemmel bir araç kullandı. Bir anlığına karşınıza dağıtımcı olarak katılma fırsatı çıktığını hatırlıyormuş gibi yapın. Konuşmacının geleceğinize dair çizdiği en karanlık tablolardan birisi de şuydu: Dağıtımcı olmazsanız ekonomik özgürlüğünüzü başka hangi yolla kazanacaksınız? Gerçekten sonsuza kadar aynı işte çalışmak istiyor musunuz? Hayatınızın sonuna kadar yıllık 35.000 dolarla gerçekten mutlu olacak mısınız?

Amway’in, herhangi bir şirketin veya satış temsilcisinin bu konulara karışmaya hakkı var mı? Size göre var çünkü onlar dünyanın dönmesini sağlayan şirkettir. Çok düzeyli pazarlama, her birey için öne çıkan bir girişim fırsatı olabilir veya olmayabilir. Ancak Amway’in nasıl bu kadar genişlediğini düşünün: Amway acı/zevk meta programını dünyadaki bütün özel şirketlerden daha iyi kullanıyor.

BU DENEYİM 100 DOLAR DEĞERİNDE–ŞİMDİ YAPIN

Müşterileriniz sizin ürününüze sahip olmazsa veya hizmetlerinizden faydalanmazsa karşılaşacakları yirmi acı dolu geleceği aşağıdaki boşluğa yazın. Sonra da müşterileriniz sizin ürününüzü edinirse veya hizmetlerinizden faydalanırsa karşılaşacakları yirmi parlak geleceği yazın. Sonra bir müşterinizle görüştüğünüzde ona sunacağınız çok geniş bir gelecek yelpazesi elde edeceksiniz. Ek işte yılda kazanacağınız binlerce doları dinleyicinizin görmesini sağlamak yarattığınız tabloların niteliğidir.

Fiyat/Kazanç Oranı

B. Fiyat............. Kazanç

Satış veya pazarlama ile uğraşıyorsanız bu oranı dikkatlice okuyup anlamalısınız. İstemezseniz sonraki kısma geçebilirsiniz. Satış görüşmesinde bir noktada müşterinizin hız ve kazançla mı yoksa fiyatla mı daha çok ilgilendiğini belirlemeniz gerekecektir.

Birçok insan, markete göre çok daha pahalı olsa da birkaç ürün almak için mahallelerindeki bakkala gider. Bakkal köşededir ve oraya hemen gidilebilir. Bu nedenle uygundur. Bakkalın yakınlığı çoğu insan için ürünlerin şişirilmiş fiyatlarından daha önemlidir.

Finansal ürünler satıyorsanız o zaman günlük hisse senedi verilerini yakından kontrol etmeli ve yatırımlarıyla ilgili gün gün karar verecek zamanının gerçekten olup olmadığını öğrenmelisiniz. Bunu onun yerine siz yaparsanız daha memnun kalır mı? Üstünden alacağınız yüke karşılık,

onun yatırımlarını idare etmeniz için alacağınız küçük miktar bütün bunlara değer mi?

Gayrimenkul satarsanız, alıcınız evin fiyatından 10.000 dolar kazanç sağlamak için günde fazladan yarım saat gelip gitmeye zaman harcamak ister mi? Alım süreci başlamadan önce bu kişinin fiyatla mı yoksa kazançla mı daha çok motive olduğunu bulmanız gerekir.

İlişki Eğilimi

C. Uyumlu...Uyumlu/Uyumsuz...Uyumsuz/Uyumlu...Kutuplaşma...

...ile aynı ... hariç aynı Tamamen farklı

Ortak Daha fazla Bütünüyle değişti

Önceki gibi İlerleme Türünün tek örneği

Üç tane bozuk para alın ve masada karşınıza koyun. Aşağıda size verilen alanda bu üç bozuk para arasındaki ilişkiyi tanımlayın.

Üç bozuk paranın da para olduğunu, hepsinin bozuk para olduğunu ya da hepsinin yazı olduğunu, hepsinin metal olduğunu söylediyseniz o zaman kendinizi ‘eşleştirici’ olarak adlandırılabilirsiniz.

Paraların bir şekilde benzer ama farklılıkları da olduğunu söylediyseniz o zaman ‘uyumsuzluğu olan bir eşleştirici’ olarak sınıflandırılırsınız.

“Hepsi farklı ama şu ortak yönleri var” tarzı bir şey söylediyseniz o zaman ‘uyumu olan bir zıtlaştırıcı’ olarak sınıflandırılırsınız.

Üç paranın da hiç ortak yönünün bulunmadığı ve birbirlerinden belli bir şekilde farklı olduğu sonucuna vardıysanız o zaman ‘kutuplaştırıcı aracı’ olarak adlandırılırsınız.

Gerçek dünyada bu tarz bir aracı kullanabilirsiniz veya kullanamayabilirsiniz. Birileriyle konuşurken hemen müşterinizin ilişki programını bulmanız gerekiyorsa, “Bu yılki ve geçen seneki işiniz (veya benzer bir şey) arasındaki ilişki nedir?” diye bir soru yöneltirsiniz. Alacağınız cevap süreklilik üzerinde bir yere kadar takip edilebilir bir cevaptır. Bu iletişiminizi şekillendirmenize yardım edecektir.

İkna Edici Eğilimi

D. İçsel.............................Dışsal

... düşünüyorum. O ..... düşünüyor.

... hissediyorum. Onlar bana ..... diyorlar.
İçimden bir his ..... söylüyor. Araştırmalar........ gösteriyor.

Dinleyiciniz bir şey yapıp yapmaması gerektiğini nasıl biliyor? Ona en son başarılı bir şekilde çok büyük karar aldığında nasıl ikna olduğunu sorabilirsiniz. Büyük bir hata yapmaya nasıl ikna olduğunu bilmek istemezsiniz. Nasıl iyi karar almaya ikna olduğunu bilmek istersiniz.

"Şu anki evinizi aldığınıza memnun musunuz?"

"Tabii ki harika bir kararmış."

"Bu evi almaya sizi ne ikna etti?"

Müşteriniz şimdi size hikâyesini anlatacaktır. Hikâye çoğunlukla onun bu kararı almasına yardımcı olan insanlar veya veriler ve içgüdüleri veya hisleri etrafında yoğunlaşacaktır. Müşterinizin iç veya dış bilgi kaynakları aracılığıyla iyi kararlar vermeye ikna olup olmadığını öğrendiğinizde hızlanabilir ve o bilgi kaynağına yetişebilirsiniz.

"Bunun doğru ev olduğu hissine kapıldım."

"Bir sonra gezeceğimiz eve baktığınızda aynı hisse kapılıp kapılmadığınızı bana söylemenizi istiyorum."

veya

"Belirlediğimiz bütün kıstaslara uydu. Üst katta üç yatak odası, bir ofis ve havuzu vardı."

"Şimdi de şu anki evinizle aynı güzel özelliklere sahip ve şöminesi olan, daha geniş bir ev aradığınızdan bahsetmiştiniz. Bir sonraki eviniz karşımıza çıktığında bana hemen söyleyin."

İkna Edici – # Kadar Programı

E. Farz edilmiş...Bir kez...Birçok kez...Düzenli Olarak...Her Zaman

Bazı insanlar onlara bir şeyi ilk defa teklif ettiğinizde sizi dinlemeyecektir. Bazıları, teklifiniz konusunda harekete geçmeye karar vermeden önce ona birçok kez bakmaya ihtiyaç duyacaktır. Bu durum söz konusuyken gerçekten harekete geçmeye karar vermeden önce kaliteli bir şeyi kaç kez gördüklerine yönelik meta programı öğrenebiliriz. İşte bir kimsenin bir şeye ikna olma alanındaki davranışsal eğilimini belirleyen satış dünyasından başka örnek.

“Merak ettiğim bir şey var. En son hayat sigortanızı aldığınızda siz kabul etmeden önce sigortacınızın kaç kez gelip size sigortanızın faydalarını göstermesi gerekti?”

“Sigortacım ilk kez gelince bunu konuştuk. Sonra yine aradı ve gelecek hafta tekrar gelmesini söyledik. Geldi ve imzaladık.”

“Anladım. O zaman siz ve eşiniz, çıkarınız için en doğru şeyi yaptığınıza emin olmadan önce size bir gece zaman tanıyan birini tercih ediyorsunuz. Sonra da yarın tekrar gelmemi istiyorsunuz. Doğru mu?”

veya

“Açıkçası sigortacımızdan sigorta alıp almamak konusunda karar vermede oldukça zorlandık. Çok pahalıydı. Sanırım üç-dört kez gidip geldi.”

“Mantıklı. Önemli kararları dikkatlice vermenin zorluğunu anlayabiliyorum. Ben şimdi size birkaç çıktı (öneri) bırakmak istiyorum. Onları inceleyin, yarın tekrar gelirim. Hâlâ dikkatli ilerlemeniz gerektiğini düşünürseniz o zaman haftaya gelirim. Uygun mu?”

Tablo Boyutu Eğilimi

F. Genel/Büyük..........Özel/Detaylı

Genel Kesinlikle

Önemli olan şey Tam olarak

Genel konuşmak gerekirse Kesin olmak gerekirse

Bir şeyi iyi yaptığınızda anlar mısınız yoksa birinin size söylemesini mi tercih edersiniz? Mükemmel bir şey başardıklarını bilen insanların içsel referans tabloları vardır. Onlara mükemmel yaptıklarını birinin söylemesini tercih eden insanların ise dışsal referans tabloları mevcuttur. İletişim kurarken dışsal referans tablosu olan birinin iyi iş çıkarıp çıkarmadığını kendisinin anlamasını bekliyorsanız ve ona iyi yaptığını söylemek istemiyorsanız ona büyük kötülük edersiniz. Ona iyi iş çıkardığını belirtirseniz iletişim yollarını açarsınız çünkü onun dışsal doğrulamaya ihtiyacı vardır. Benzer olarak içsel referans tablosu gelişmiş birini sürekli doğrulamanız pozitif algılanmayacaktır. Gelişmiş içsel referans tablosuna sahip insanlar genelde doğrulama veya herhangi bir dış geri bildirim istemezler.

Güçlü içsel referans tablosuna sahip kimseler, “Ne düşünüyorsun?, Ne hissediyorsun? İçgüdülerin sana ne söylüyor?” vb. ifadeler kullanırsanız sizinleyken daha rahat hissederler. İçte nasıl hissettiklerini bularak bu insanları rahatlatmak istersiniz. Öte yandan güçlü dışsal referans tablosu olan insanlar onlara iyi yaptıklarını söylediğinizde daha rahat hissederler. “Bana sizin ... olduğunuzu söyledi/söylediler. Araştırmalar .... konusunda iyi bir karar verdiğinizi gösteriyor” gibi ifadeler duyunca daha rahat hissedeceklerdir.

Bu eğilimi incelemenin bir başka yolu da aktif ikna sürecinde yatar.

Fikirlerinizin, ürünlerinizin, hizmetlerinizin detayları ve nüanslarından bahsetmeye başladığınızda konuştuğunuz insanlardan bazılarının ölesiye sıkıldığını fark ettiniz mi? Bu kimseler ‘genel tablo odaklı’ olarak adlandırdıklarımızdır. Öte yandan diğer insanlar onlara genel bilgiler verdiğinizde onları aldattığınızı düşünecekler ve bütün detayları isteyeceklerdir. Herhangi bir bilginin özeti ve detaylı bir geleceğe yönelik tükenme payı sizi onların gözünden düşürecektir ve söyleyeceğiniz hiçbir şeyi dinlemeyeceklerdir. Bu insanlara ‘detay dinleyiciler’ denir.

Acelesi olan kişiler genelde teklifinizi dört dakikalık konuşmaya sığdırmanıza ihtiyaç duyarlar. Daha fazla bilgi isterlerse size soracaklardır. Böylece gün içinde birincil öncelikleri haline gelirsiniz. Bu gerçekten hızlı konuştuğunuz anlamına gelebilir de gelmeyebilir de. Ne konuşuyorsanız konuşun bunu zekice yirmi saniye, yirmi dakika veya iki saate sığdırabilmeniz anlamına gelir. Yirmi saniyede araba, yirmi dakikada ev alacak insanlarla karşılaşacaksınız. Üstünde saatlerce, günlerce, haftalarca ve aylarca düşünmeden bir şey almayacak insanlarla da tanışacaksınız. Onların ‘Tablo Boyutu Eğilimleri’nden haberdar olun ve böylece onlarla aynı frekansı yakalama olasılığınızı artırabilirsiniz.

Birinin genel mi yoksa özel dinleyici mi olduğuna dair eğilimini nasıl anlarsınız? “En son arabanızı ne zaman aldınız? Satıcıya olumlu yanıt vermeden önce ne kadar düşünmeniz gerekti? Size arabayla ilgili bütün özelliklerden bahsetti mi, yoksa arabayı görüp, ‘Aa! Bu güzel bir arabaymış. Alıyorum’ mu dediniz?” gibi şeyler sorun.

Genel tablo odaklı insanlar ‘genel, önemli olan şey, genel konuşmak gerekirse’ gibi ifadeleri duyunca rahat hissederler. Çok fazla detay duymak isteyen insanlar, ‘kesinlikle, tam olarak, kesin olmak gerekirse’ gibi şeyler duyunca daha iyi hissedeceklerdir.

Olasılık/Gereklilik Eğilimi

G. Olasılık......................Gereklilik

Olasılık Olmalı

Şans Gerekirse

Olabilir Eğer

Yine satış dünyasından bir örnek. Müşteriniz finansal ürünlerinizi emeklilikte bir sığınağa gerek duyduğu için mi, emeklilik yıllarını nasıl geçireceği olasılıklarını artırdığı için mi satın alıyor? Bu ayrım önemli olabilir.

Anında uyum için fikirlerinizi, ürünlerinizi ve hizmetlerinizi müşterilerinizin meta programlarıyla aynı filtrelerden geçirerek sunmalısınız. Müşteriniz ona yurt dışına çıkabilme ve özgür olma şansı sunacağı için yatırım fonlarına yöneliyorsa o olasılık yatırımın alıcısıdır. Sosyal güvenliğin yerine geçecek paraya ihtiyacı olacağı için ona satış yapmaya çalışan başka bir satış temsilcisi filtreyi kullanmadığı için başarısızlığa uğrayacaktır.

İşte o insanın olasılık mı gereklilik mi düşündüğünü bulmaya yarayan bir soru.

"Şu an içinde bulunduğunuz sektörde neden çalışıyorsunuz?"

Müşteriniz ya işi yapmak zorunda kalmıştır ya elinde var olan işe başlamıştır ya da bu işi ya da sektörü daha parlak kariyer için bir fırsat veya olasılık gibi görmüştür. Müşterinizin bu yelpazenin neresinde yer aldığını anladığınızda filtreyi de kullanabilirsiniz. Bütün meta programlarda olduğu gibi müşterinizin meta programı hızına uyum sağlarsanız ve filtrelerle çalışırsanız çabucak işbirliği elde edersiniz.

Olasılık/Gereklilik ve Acı/Zevk meta programları arasındaki benzerlikler ve farklılıklar nelerdir? Hangi farklılıkları fark ediyorsunuz?

Değişim/Mevcut Durum Eğilimi

H. Değişim...........................Mevcut Durum

Farklılaşmak Tutarlı olmak

Gelişmek Sabit kalmak

Değişmek İstikrarlı olmak

Yönünü değiştirmek Aynı yerde durmak

Müşteriniz her şeyin olduğu gibi kalmasını mı istiyor? Kendisinin ve işinin geliştiğini, büyümeyi görmek istiyor mu? Değişmek istiyor mu? Mevcut durumu korumaya ihtiyaç duyuyor mu?

Müşterinizin Değişim/Durum meta programını bilirseniz mevcut durumda güven ve değişimde heyecan yaratmak açısından çok büyük fırsata sahip olursunuz.

Değişmek isteyen insanlar nadiren bir işte uzun süre kalırlar. Çabucak sıkılırlar ve sürekli yeni şeyler denemek isterler. Mevcut durumu sevenler aynı işlerde kalacaklardır ve günlerce, aylarca, yıllarca aynı şeyi yapacaklardır.

Kolaylıkla Kabul Et/Şüpheci-Kapalı Programı

I. Kabul Ediyor........ Tedbirli............ Şüpheci..............Kapalı

Anlamak Dikkatle farkında olma Asla

Koşulsuz Gözden geçirme Olamaz

Her zaman Bazen Mantıksız

Arkadaş canlısı Heyecanlı Hayır

Dinleyicinizin, yeni fikirleri açıkça kabul eden bir kişiden şüphe duyan bir kişiye değiştiğini fark edeceksiniz. Bu eğilimin ‘değişim/mevcut durum’ eğilimiyle benzerlikleri var ama aynı değiller. Kabul eden insanlar dinlemeye isteklidirler. Kapalı olanlar, çoğunlukla hayatlarında meydana gelen bazı olaylardan dolayı böyledir. Fikirlere kapalı kimseler, bir zamanlar savunmasız oldukları, acı çektikleri veya kullanıldıkları için o hale gelmişlerdir. Bu insanlar âdeta ‘Israr Yok!’ yazılı pankartlarla gezerler. Her satış temsilcisinin bildiği üzere bu tarz kişiler en kolay işbirliği kurulanlar arasında yer alır.

Algı Eğilimi

Dünyayı nasıl algılıyorsunuz? Bu ‘sezen’ mi ‘hisseden’ mi olduğunuza bağlıdır. Sezen kişi hissedene oranla büyük oranda bilinçsiz zihniyle yönetilir. Hissedici beş duyusuyla ve bazı doğrulanabilir deneyimlerle yönlendirilir. Hisseden kişiler, geçmiş veya gelecek konusunda endişe duymama eğilimi gösterirler. Bir ortamda gün içinde bir kez bulunurlar.

Hissedenler veriler ve bilgilere çok dikkat ederler. Beş duyularının an an neler yaşadığının farkındadırlar. Hissediciler birtakım becerileri öğrendikten sonra ustalaşma eğilimi gösterirler.

Sezgisel kişi çoğunlukla etrafında olan bitenin farkında değilmiş gibi görünebilir. Hikâyeleri dinlerken kendini rahat hisseder ve çok fazla metafor kullanarak konuşabilir. Bu tarz insanlar görselliği severler ve onlara anlatacak hikâyeniz varsa hevesle dinlerler. Kişiler arasındaki bağlantıları ve kopuklukları, maneviyatın en derin yönlerini vb. şeyleri anlamaya çalışırlar. Gerçekleri olduğu gibi kabul etmekten memnuniyet duymazlar. Yeni bir şey öğrendikten sonra sıkılma eğilimi gösterirler. Bu yüzden hisseden kişiliğe kıyasla çok daha çabuk yeni ufuklara yelken açarlar.

Sezgileriyle yönlendirilen insanlar önsezi, gelecek, varsayımda bulunmak, ilham, düşleme, mümkün, hayal ürünü, yaratıcı ve hayal gücü kuvvetli gibi kelimeleri duyduklarında çok rahat hissederler. Hissedici kişiliğe mensup kimseler bağlamda doğrulanabilir kelimeleri duyunca çok daha rahat hissederler. Bunlar mantık, geçmiş, gerçekçi, asıl, ayakları yere basan, saçmalık yok, gerçek, pratik ve akla yatkın gibi kelimeleri içerebilir.

İngilizce konuşan insanların yaklaşık üçte ikisi hisseden insanlardır.

Kapalılık Eğilimi

Son davranışsal eğilim kapalılıktır. Bu süreklilikte iki uç nokta vardır. Birisi ‘yargılayan’ diğeri de ‘algılayan’ kişiliktir. Yargılayan kişilik dış dünyayı eski moda bir biçimde ele alır. Algılayan kişilik ise dış dünyayı görür ve onu olduğu gibi kabul eder. Yargılama başladığında algılama biter. Bu iki tavır başka eğilimlerdeki gibi normalde eş zamanlı meydana gelmez.

Bir insan, iletişimi veya tartışmayı yeterli bilgi oluşana kadar kabul eder ve sonra yargılama başlar. Benzer şekilde bir kişi yeteri kadar algılanmış bilgi elde edene kadar yargılamaya ara verir. Bu süreklilikteki farklılık, insanın kendini rahat hissettiği şeydir. İnsanlar bir yargıya

varmayı mı yoksa düşünüp algılamayı mı tercih ederler? Yargılayıcı kişilikler hayatlarını sıraya koymaya eğilimlidirler. Algılayıcı kişilikler hayatlarını akışına bırakma eğilimindedirler.

Yargılayıcı kişilik günün, haftanın ve yılın olaylarını planlamaktan hoşlanır. Öte yandan algılayıcı kişilik, anı yaşamak ve her şeyi akışına bırakmayı sever. Spontane olmaktan hoşlanır.

Yargılayıcı insan çabuk kararlar alırken, algılayıcı genellikle karar verme sürecinde strese girer. Yargılayıcı kişilik kapalılığı sever ve bir şey ne kadar erken olursa o kadar iyidir fikrini benimser. Çünkü bu kişilik çabuk kararlar verir ve kararları konusunda olumlu düşünür. İletişimde dıştan otorite imajı çizerler. Algılayıcılar, seçeneklerinin açık olmasını severler ve bu yüzden karar verme sürecinde tereddüt ettikleri görülür. Bir yargıya varma konusunda yavaş oldukları için kontrolü ellerinde tutuyormuş gibi görünmezler.

Yargılayıcı kişiliğe sahip insanlar bir yere birkaç dakika erken veya tam zamanında giderler. Eğlenmeden önce bütün işi bitirirler. Memnuniyetlerini erteleme konusunda çok başarılıdırlar. Algılayıcı, insanların birkaç dakika için neden strese girdiğini merak eder. Bir yere geç gitme eğilimindedirler ama bundan hiç de memnun değildirler. Bu kişiliğe mensup kimseler erteleyicidir.

Yargılayıcı kişiliğe sahip insanlar, düzene girmiş, karar verilmiş, belirlenmiş, önceden planlamak, hayat için çabalamak, kapalılık, karar verme, planlama ve tamamlanmış kelimelerini duyunca huzurlu hissederler. Algılayıcı kişilikteki insanlar beklemede, daha fazla bilgi toplamak, esnek, size uyum sağlayan, bırakın hayat aksın gitsin, seçenekleriniz açık olsun, ‘hazine avcılığı’, açık uçlu, gelişmekte olan gibi kelimeleri ve ifadeleri duyunca daha rahat hisseder.

İngilizce konuşan nüfus, bu davranışsal eğilimde yarı yarıya dağılım gösterir.

Sonraki bölümde zihinden yüze ve vücuda geçeceksiniz. Vücudunuz ne söylüyor? Sizin zirveye çıkmanıza yardım ediyor mu yoksa sizi bundan alıkoyuyor mu? Sayfayı çevirin ve çok az insanın bildiği bir şeyi keşfedin.

7. BÖLÜM - VÜCUDUNUZUN KONUŞTUĞUNU DUYABİLİYOR MUSUNUZ?

VÜCUT DİLİNİZ VE FİZİKSEL GÖRÜNÜŞÜNÜZ sizi zirveye, ortada bir yerlere veya en alttaki çoğunluğun arasına götürür. Bağlantı kurduğunuz herkes üzerinde iyi bir ilk izlenim bırakmak için gerçek anlamda on saniyeden az dört saniyeye yakın süreniz var. Çok sayıda araştırma, biriyle tanışıldığınızda ilk birkaç saniyede profesyonel ve kişisel olarak yargıya varacağınızı açıkça göstermektedir. Aslında ilk izleniminiz kaydedilir ve karşılaştığınız kişilerle ilerdeki bütün konuşmalarınız için bir ölçüt olarak kullanılır. Sizin açınızdan bu ilk izlenimin ne olursa olsun maksatlı ve amaçlı gelişmesini istersiniz.

Daha ileri gitmeden, vücudunuzla konuşarak nasıl zirveye çıkacağınızı ele almamız gerekiyor. Çoğu insan vücutlarının ne kadar çok şey söylediğinin ve söyledikleri kelimelerle ne kadar çok çeliştiğinin farkında değildir. Vücut dili olarak adlandırabileceğimiz birçok unsur vardır. Bu unsurlar, değişebilen-değişemeyen fiziki özellikleri, el-kol hareketlerini, bilinçli-bilinçsiz başkalarına gönderdiğiniz sinyalleri ve başkalarıyla iletişim kurarken kullandığınız alanı içerir. Bu kısımda vücudun bütün önemli kısımlarına değineceğiz.

Görünüşünüz Gerçekten Bir Şeyler İfade Ediyor

Öncelikle fiziksel görünüşümüzle başlayalım. Dış görünüşün zirveye çıkmada ne kadar önemli olduğunu göz önünde bulundurduğunuzda durup düşünmenizi sağlayacak bazı hayret verici gerçekler...

Başkaları tarafından algılanan sizin çekicilik düzeyiniz hayatınızda önemli bir fayda veya zarar olacaktır. Bu adil değil ama doğru. Zirveye çıkan insanlar mükemmele yakın fiziksel özellikleri nasıl ele alacaklarını ve sahip oldukları üzerinde nasıl çalışabileceklerini öğrenirler. Önce yüz değerinizi nasıl artıracağımızı değerlendirelim ve fiziksel görünüşle ilgili hayranlık uyandıran bazı çalışmaların sonuçlarına bakalım.

Dış Görünüşün Gücü

Üniversite ortamında öğrenciler tarafından çekici bulunan öğretim üyelerinin genelde çekici bulunmayanlardan daha iyi öğretmenler olarak düşünüldüğünü biliyor muydunuz? Problemle karşılaşıldığında da çekici öğretim üyelerinden yardım istemek daha muhtemeldir. Öğrenciler birbirlerine bu öğretim üyelerinin dersinin alınmasına yönelik tavsiyelerde bulunurlar ve bir öğrenci kötü not aldığında da nadiren suçlanırlar. (Romano ve Bordieri, 1989)

Evlilik ve ilişki kararlarının büyük oranda dış görünüş temel alınarak alındığını biliyor muydunuz? Çok fazla araştırma, erkeklerin (kendi fikirlerine göre) fiziksel özelliklerini eksik buldukları kadınları reddettiklerini gösteriyor. Öte yandan kadınlar bir erkeği sevgili veya eş olarak değerlendirerek onun fiziksel görünüşüne daha az önem veriyor. (R.E. Baber’ın Çalışmaları)

Üniversite kampüslerinde yapılan araştırmalarda çekici kız öğrencilerin (öğretim üyeleri tarafından algılanan çekicilik) erkek öğrencilerden veya görece çekici olmayan kızlardan daha yüksek notlar aldığını biliyor muydunuz? (J.E. Singer’ın Çalışmaları)

Fiziken sahip olduğunuzdan en iyi şekilde faydalanmanız gerektiğini gösteren daha çok fazla kanıt vardır.

Birbirlerini tanımayan insanlar arasında, fiziksel görünüşü açısından çekici bulunmayan bireyler genellikle her türlü kişiler arası ilişki söz

konusu olduğunda istenilmeyen kişidir. (DR. Byrne, O. London, K. Reeves'in Çalışmaları)

Sosyal bir ortamda, birbirini tanımayan elli sekiz erkek ve kadına dair önemli bir çalışmada ilk buluşmadan sonra ikinci kez buluşmak isteyenlerin %89'u partnerini çekici bulduğu için bu kararı vermiştir. (Brislin ve Lewis)

İkna sürecinde çekici kadınlar, çekici olarak algılanmayan kadınlardan çok daha fazla ikna edicidirler. (Mills ve Aronson)

Amerikalı kadınlar arasında bir kadının göğüs ölçüsü, Amerikalı erkeklerin ve kadınların o kadını nasıl algıladığında büyük önem taşır. 'Orta ölçüde' göğsü olan kadınlar büyük veya küçük göğüslü kadınlara kıyasla daha çok hoşa gider ve kişisel çekiciliği daha yüksektir. Küçük göğüslü kadınlar daha zeki, yetenekli ve ahlaklı olarak algılanırlar. Büyük göğüslü kadınlar genellikle daha az zeki ve daha az yetenekli görülürler. (Kleinke, Staneski, 1980)

Yine başka bir çalışmada, obez genç erkeklerin genellikle uyuşuk ve tembel olduğu düşünülür. Obez erkekler ve kadınların sosyal ortamda ve iş hayatında geri kalmalarına sebep olacak kişisel özellikler taşıdıkları inancı yaygındır.

Dış Görünüşünüzü Değiştirebilir misiniz?

Birinin sizinle ilgili ilk izlenimi açısından nasıl göründüğünüzün önem taşıdığını bir sürü araştırma gösteriyor. Fiziksel görünüşünüzle ilgili her şeyi değiştiremezsiniz ama iş ve özel hayatınızda zirveye çıkmanız için sizi destekleyecek bazı değişiklikleri kesinlikle yapabilirsiniz.

Araştırmalar bize 'maruz kalma prensibinin' bizim 'yüz değerimizi' artırdığını söylüyor. Özellikle maruz kalma prensibi, birisi sizi ne kadar sık görürse ona o kadar çok çekici ve zeki geleceğinizi söylüyor. Cindy Crawford veya Tom Cruise'unki gibi bir yüzünüz yoksa maruz kalma prensibinden faydalanmanızın zamanı gelmiş demektir.

Bir kişi veya grup tarafından birden çok kez görülme avantajına sahip değilseniz o zaman sahip olduğunuzdan en iyi şekilde faydalanmak

zorundasınız. Başka bir deyişle her gün görünebildiğiniz kadar güzel görünmek istersiniz. Vücut görünümü ve kilonun öneminden dolayı kilonuzu azaltacak ve vücudunuzu şekle sokacak ne gerekiyorsa yapmalısınız. Bu genel imajınızı mümkün mertebe iyileştirmenizi sağlayacaktır.

Dişleriniz de bir şeyler ifade eder. Dişleriniz sarı ve yeni bir şey yemişsiniz gibi görünüyorsa yüz değeriniz bariz düşecektir. Dişlerinizi inci beyazı yapmak için elinizden geleni yapın ve daha çekici olarak algılanırsınız. (Çekicilik algısının faydalarını zaten gördünüz.) Bugün akşam televizyonda haberleri izlerken haber, hava durumu ve spor sunucularının dişlerine bakın. Hepsi güzel, beyaz dişlere sahiptir. Bunun nedeni vardır ve bu muhtemelen olumlu etki yönetimidir. Siz de aynısını yapın ve zirveye yolculuğunuzda ilerleme kaydedersiniz.

Saç da başka insanları nasıl değerlendirdiğiniz açısından çok önemlidir. Kısa ve tarz saçlı kadınlar daha profesyonel görülürler. Uzun saçlı ve yaşı daha büyük kadınlar, daha genç görünmek istiyor gibi algılanırlar. Saçları dökülen ve kelleşen kısmı ‘kapatmaya’ çalışan erkekler kendine güven sorunları varmış gibi görünürler. Uzun saçlı erkekler başkalarının kendileriyle ilgili ne düşündüğünü önemsemiyormuş gibi görülürler. Saçları traşlı, şekilli ve kısa olan erkekler kafalarda profesyonel tanımıyla etiketlenir. Sizin saç şekliniz sizinle ilgili ne söylüyor?

Fiziksel görünüşünüzü geliştirmenin bazı yollarını okudunuz. Şimdi de yüz değerinizi geliştirmek için nasıl daha fazlasını yapabileceğinize bakalım.

Zirveye Tırmanışınızda Mükemmel Görünmek için Yirmi İpucu

Satış konusunda profesyonel kadın ve erkekler her yıl binlerce dolar paraya mal olacak hatalar yapabilirler. Araştırmamız, dış görünüşleri algısal olarak doğruysa kadınların aynı beceriye ve bilgiye sahip erkeklerden daha fazla satış yaptığını gösteriyor. Satış dünyasında kadınlar görünüşleriyle erkeklerden daha fazla hata yaparlar.

Kadınlar eşlerini iki şeye dayanarak seçerler: Varlıklar (para, eğitim veya potansiyel gelir) ve fiziksel çekicilik. Erkekler için tam tersidir. Erkekler fiziksel çekicilikle çok fazla ilgilenirler ve doğal olarak varlıkları daha önemsiz görürler.

Araştırmaların bir insanın diğerini algılamasında fiziksel çekiciliğin ne kadar önemli olduğunu gösterdiğini hatırlayın. Tüm insanların %89'u ilk buluşmalarında diğer kişinin fiziksel çekiciliğini baz alarak ikinci buluşmayı kabul eder ya da etmez.

Araştırmalar; erkeklerin, dış görünüşte algıladıkları eksiklikleri baz alarak kadınları reddettiğini gösterir. (Kişiler arası ilişkiler alanında kadınlar varlıklara erkeklerden daha fazla ilgi duyarlar. Bu durum, mantıklı ama sürekli bir yüzeysellik tehdidi içerir.)

Fizikse görünüşünüzdeki birçok unsur genetiktir ve değişmeyecektir. Beş santimetre daha uzayamazsınız ya da yüzünüzün şeklini değiştiremezsiniz. Yine de algılanan fiziksel görünüşünüzü artırmak için yapabileceğiniz çok şey var. İşte görünüşün hem erkekler hem de kadınlar için anahtarları. Şu yirmi ipucuna uyun ve zirveye doğru hızla ilerlerken yüz değerinizi artırın.

1) Kadınlar: İş hayatında asla iddialı giyinmeyin. Araştırmalar, böyle giyinirseniz daha uzun bir görüşme ama daha az satış yapacağınızı ve iş görüşmelerinde daha az fikir değiştirebileceğinizi gösteriyor. İddialı giyinmek istediğinizden tamamen farklı zihinsel algıları beraberinde getirecektir. Dekolte bluzlar, gömlekler ile mini etek iş için uygun görülmez. Sosyal ortamlarda bu kıyafetler bir şeyler belli edebilir fakat iş hayatında ifade ettikleri şeyler ciddiyet ve profesyonellik eksikliğidir.

2) Kadınlar: İster inanın ister inanmayın eğer tek taşınız büyükse ve satış sırasında kadınlarla görüşecekseniz yüzüğü çıkarın ve alyans takın. Büyük yüzük satışları düşürür. Kadınlar büyük bir yüzüğe dair heyecanlarını açıkça ifade ederler fakat bu, birçok nedenden dolayı olumsuz algılanır. Yüzüğünüz müşterinizinkinden çok büyükse satışlarınız düşecektir.

3) Kadınlar: Tırnaklarınız bir santimetreden uzunsa kesin ve böylece iletişim kurduklarınız tarafından algılanan zekânızı artırın. Uzun tırnaklar iş ortamında erkekler ve kadınlar tarafından olumsuz algılanır.

4) Erkekler ve Kadınlar: Tırnaklarınız temiz değilse ve düzgün kesilmemişse manikür yaptırın. Parmaklarınızla her iki cinsi kendinizden

uzaklaştırabilirsiniz. Zirveye doğru giden profesyonel bir iletişimcinin hoş görünen elleri vardır.

5) Erkekler ve Kadınlar: Gözlük takıyorsanız küçük olanları tercih edin. Sunum yaparken gözlerinizi rahatsız etmiyorsa lens taksanız iyi olur. Gözlükler nadiren satış yapmanızı sağlar ve her an kırılabilirler.

6) Erkekler ve Kadınlar: Kilonuz çok farklı konuşmalarda sözlü mesajınızı oluşturabilir veya bozabilir. Şimdiki kilonuz, boyunuza göre normal kilonuzun %20'sinden fazlaysa hem iş ortamında hem de özel hayatınızda güvenirlik kaybedersiniz. Bir diyetisyene ya da egzersiz programına başlayın. Zayıf insanlar daha zeki ve çekici olarak algılanırlar. Nokta.

7) Erkekler: Yüzdeki kıllar satışları düşürür ve genelde başka ortamlarda da zayıflık olarak görülür. Sakalınız varsa onu şu an kesmelisiniz. (Tabii herhangi bir yarayı kapatmıyorsa.) En iyi yüz satış profesyoneli arasında hiç bıyıklı erkek yoktur. Çok az bıyıklı insan, topluluk konuşmacılarının veya Amerikan şirketlerinin başında yer alır. Bıyığınız varsa erkeklere ve kadınlara bu konuda fikirlerini sorun. Bazı erkekler bıyıkla daha hoş görünebilirler ama yüzdeki kıllar güvenirliği düşürür.

8) Erkekler ve Kadınlar: Kulak ve burun kılları çıktığınız kişilerde ya da müşterilerinizde tiksinti uyandırabilir. Ayna karşısında bunlardan görürseniz derhal kesin.

9) Kadınlar: Hafif makyaj dikkat dağıtıcı değildir. Makyajınız çok ağırsa güvenirlik kaybedersiniz. Doğala ne kadar yakın görünürseniz o kadar iyi olur.

10) Erkekler ve Kadınlar: Dişler. Herhangi bir müşterinizle görüşmeden önce dişler beyaz, diş ipiyle temizlenmiş ve temiz olmalıdır. Dişleriniz lekeliyse temizletin. Sararmış dişler satışları düşürür.

11) Erkekler: Saç uzunluğu. Saçınız boyun hizanızdan daha uzunsa güvenirlik kaybedersiniz. Uzun saç hoş hissettirebilir ve güzel görünebilir ama ciddiye alınmaz. Gerçekte mükemmel bir ilk izlenim bırakmak mı yoksa uzun saç mı istediğinize karar verin.

12) Erkekler ve Kadınlar: Müşterileriniz gibi giyinin... %10 daha kazançlı çıkarsınız. Muhafazakâr müşterilerle görüşüyorsanız muhafazakâr bir biçimde giyinin. Rahat müşterilerle birlikteyseniz gayriresmî kıyafetler seçmelisiniz.

13) Erkekler ve Kadınlar: Takım elbisenizin dış cebine, pürüzsüz ve mükemmel yerleştirilmiş bir mendilden başkası koyulmaz. Bazı erkekler arasındaki yaygın inancın aksine ceketinizin dış cebi kalem, cetvel ve hesap makinesi için uygun değildir.

14) Erkekler ve Kadınlar: Ayakkabılarınız çok parlak ve yeni görünümlü olmalıdır. Temel kural asla parlatılmamış ayakkabı giymemeniz ve parlatmanız gereken ayakkabılardan giymek istemiyorsanız sürekli ilgilenmeniz gerekmeyen türden bir ayakkabı seçiniz.

15) Erkekler ve Kadınlar: Takılar. Erkekler saat ve alyanstan başka hiçbir şey takmamalıdır. Kadınlar saat, tek taş veya alyans, ince bir kolye ve broştan başka bir şey kullanmamalıdır. Küçük bir çift küpe kabul edilebilir fakat dikkat dağıtmamalıdır. Erkeklerde küpe kabul edilemez. İş dünyasında zirveye yolculuğunuzda çoğunluk tarafından güvenilir olarak algılanmak istiyorsanız erkeklerde küpeye izin yoktur.

16) Erkekler ve Kadınlar: Her sabah duş almalısınız. Saçlarınıza da her görüşmeden önce özenle şekil vermelisiniz.

17) Erkekler: Evrak çantanız iki Britannica Ansiklopedisi alacak büyüklüğü geçmemelidir. Bavul gibi görünen bir çantayla toplantıya girerseniz o çanta ne ifade eder? Düzensiz.

18) Kadınlar: Büyük çanta uygun değildir. Güvenirliğinizin önemli olduğu hiçbir toplantıya büyük çanta getirmeyiniz; düzensiz görünürsünüz. Gün içinde ihtiyaç duyacaklarınızın içinde olduğu düzgün bir çanta getirin. Geriye kalan her şey arabanızda veya ofisinizdeki masanızda kalmalıdır.

19) Erkekler: Takım elbiseniz üzerinize oturmalıdır. Ceketiniz düğmeli olmalıdır. Yumruğunuzu göbek deliğinizle ceketiniz arasına koyun. Eliniz rahatça her ikisine de temas etmelidir. Yumruğunuzu karnınızla ceketiniz arasında rahatça sıkamıyorsanız ceketiniz dar demektir. Önemli iş toplantılarında, siz fark etmeseniz de birçok insanın 100 dolarlık bir ceketle 400 dolarlık olan arasındaki farkı anlayabileceklerini bilmelisiniz. En iyi görünmeniz gerektiği zaman öyle görünün.

20) Erkekler: Pantolonunuz ayakkabınızın ‘köprüsüne’ temas etmelidir. Yere değmemelidir ve çoraplarınız görünecek kadar da kısa olmamalıdır. Ayakkabılarınıza temas etmiyorsa pantolonunuzu düzelttirin. Olağandışı

görünüm satışlarınıza mal olur ve bu da güvenirlik kaybettiğiniz anlamına gelir.

Merhabalaşmak ve El Sıkışmak: Sözlü ve Sözsüz İletişimi Birleştirmek

Dünyada en doğal biçimde gerçekleştirilmesi gereken şey en zorlanılanlardan biri haline geldi: Bir müşterinize nasıl merhaba dersiniz?

Ofise mükemmel bir duruşla, orta büyüklükte adımlar atarak girin. “Merhaba, Ben Kevin Hogan. İkna Psikolojisi kitabının yazarıyım. Siz de John’sunuz değil mi? Memnun oldum” deyin.

“John” derken el sıkışın. Ofise girerseniz ve müşteriniz kendini önce tanıtırsa ona uyum sağlayın ve o elini uzatınca el sıkışın.

Elini iki-üç saniye tutun ve nazikçe bırakın. Diğer elinizi tokalaşmaya dâhil etmemelisiniz. İşte doğru şekilde el sıkışma için on anahtar nokta.

EL SIKIŞMADA YAPILACAK VE YAPILMAYACAK ON ŞEY

- El sıkışırken her zaman göz teması kurun.
- Hoş olmayan iki elle tokalaşma yöntemine başvurmayın.
- Müşterinizin dirseğini sol elinizle tutmayın.
- Müşterinizin elini iki saniyeden fazla tutmayın.
- Müşterinizin elini sıkıştırmayın.
- Müşterinizden daha sıkı tutmaya çalışmayın.
- Gevşek bir biçimde el sıkışmayın.
- Eliniz sıkı ama kontrol altında olmalıdır.
- Elleriniz kuru ve sıcak olmalıdır.
- Sol kolunuzu ve elinizi selamlamaya dâhil etmeyin.

Oturduğunuz Yer İnsanların Size Bakışını Değiştirebilir

Birinin ofisinde ayakta durmak derhal çözülmesi gereken bir problemdir. Selamlaşma biter bitmez siz ve müşteriniz oturmalısınız. İkiniz de uzun süre ayakta durursanız ve müşteriniz size oturmanızı teklif etmeyi düşünemezse o zaman “Oturup rahat olalım mı?” diye sorabilirsiniz. Bir perakendecilik ortamında bulunmadığınız sürece satışlar ve anlaşmalar ayakta yapılmaz.

Nereye oturacağınızı düşünme şansınız olabilir. Öyleyse şanslısınız demektir. Bilimsel araştırmalar nereye oturacağınızı size söyleyerek sizin tarafınızda yer alır. Oturma tercihleri, genellikle restoranda öğle veya akşam yemeğinde, toplantı odalarında ortaya çıkar. Bir restorandaysanız çabucak insanların çoğunluğuyla karşılıklı oturmanızı sağlayacak bir yer arayın (gözlerinizle). Böylece müşteriniz diğer müşterilerden ve restoran personelinden uzakta sizin karşınızda oturmak zorunda kalacaktır. İkinizin yeri de ideal olacaktır.

Partnerinizin veya müşteriniz, servis elemanı veya diğer insanlara değil size odaklanmalıdır. Oturmak için seçtiğiniz yer onun dikkatini temin edecektir. Karşınızdakinin ilgisi üzerinizde ise sunumunuzu yapabilir ve iletişim kurabilirsiniz.

Oturmayı Nasıl Seçersiniz?

İletişim sürecini kolaylaştırması en olası oturma düzenini oluşturabilirsiniz. Oturma seçiminde anahtar kurallar şunlardır:

1) Kural olarak, müşterinizle veya arkadaşınızla önceden buluştuysanız ve örneğin sağ elini kullandığını biliyorsanız onun sağına oturmaya çalışın. Sol elini kullanıyorsa soluna oturun.

2) Başka bir kadınla etkin iletişim kurmaya çalışan bir kadınsanız karşılıklı oturmak sağ tarafında oturmaktan daha iyidir.

3) Bir erkeği kendi fikrine çekmeye çalışan bir kadınsanız mümkünse sağ tarafta oturmak en iyi seçenektir.

4) Bir erkeği ikna etmeye çalışan bir erkekseniz mümkünse karşılıklı oturmalısınız.

5) İşte veya sosyal ortamda bir kadınla iyi iletişim kurmak isteyen bir erkekseniz daha küçük ve samimi bir masada, onun karşısında oturmalısınız.

Oturduktan Sonra Ne Yaparsınız?

İlk defa randevulaştığınız kişiyi veya müşterinizi henüz çok iyi tanımıyorsanız garsonun gelmesini beklemek tuhaf olabilir. Müşterinizle onun ofisinde görüşüyorsanız kısaca selamlaştıktan sonra iş konuşmaya geçersiniz. (Selamlaşmaların bazen çok kısa olmasının gerekmediği bilinmelidir. En iyi sunumlarımın çoğu beysboldan, cinsellikten dine kadar her şeyden konuştuğumuz, iki saate kadar uzayan görüşmelerin sonunda gerçekleşmiştir. Kurulan bağın düzeyi ve ortak çıkarların özelliği eninde sonunda rehberiniz olacaktır.)

Oturduktan sonra ellerinizi yüzünüzden veya saçınızdan uzak tutun. Müşteriyle görüşürken parmaklarınızın boynunuzdan yukarıda işi yoktur. Dünyadaki en iyi satış elemanları el kol hareketlerini mükemmel bir şekilde kontrol altında tutarlar. Örneğin, elleri vücutlarından, dirseklerinden uzakta olduğunda göze batacaklarını bilirler.

İlk defa randevulaştığınız kişiyi veya müşterinizi tanımıyorsanız iki ayağınızı da yerde tutmak en doğrudur. Bu, kontrol ve düzgün vücut duruşu edinmenizi sağlar. Sürekli bacak bacak üstüne atıp sonra normal oturan insanlar daha az güvenilir olarak algılanırlar. Ayrıca bacak bacak üstüne atan insanlar aptalca görünen dikkat dağıtıcı bir unsur oluşturarak boşta kalan ayaklarını sallarlar.

Bu arada elleriniz rahatlığınızla ilgili çok fazla şey ifade edecektir. Eğer elinizin parmaklarıyla uğraşıyorsanız dinleyicinizde korku ve rahatsızlık oluşturacak noktalara basıyorsunuz demektir. Müşteriniz bilinçaltında bunu fark edebilir ve rahatsız olabilir. Kadınsanız ve ellerinizle ne yapacağınızı bilmiyorsanız sağ elinizi açık olan sol elinize koyun. Ellerinizi sıkmayın. Sadece o şekilde kucağınızda dursunlar.

Erkekler için yapılacak en iyi şey huzursuz değilseniz ellerinizi ayrı tutmaktır. Bu noktada karşı cinsiniz için yukarıda verilen tavsiyeye uyun.

ÇOK Yakın Ne Kadar Yakındır?

İster oturun ister ayakta olun müşterinizin 'özel alanından' uzak durmalısınız. Özel alan, genellikle müşterinizin vücudunun etrafındaki kırk beş santimetrelik bir alan olarak tanımlanır. Bu alana girme riskini almak size kalmış. Bu, randevulaştığınız kişiyle veya müşterinizle bir sır paylaşamayacağınız anlamına gelmez. 'Özel alana' girerseniz bunu stratejik nedenle, belli bir amaçla yaptığınız anlamına gelir. Özel alana girmenin büyük ödülleri olabildiği gibi büyük riskleri de vardır. Bu nedenle müşterinizin alanı konusunda düşünceli davranın. Aynı şekilde müşterinizin beş metrelik kişisel rahat alanın dışına çıkarsanız müşterinizin ilgi odağı olmaktan çıkarsınız. İdeal olarak yeni müşterinizle iletişiminizin çoğu yarım ila bir buçuk metrelik uzaklık gerektirir. Münasibi budur. Genel olarak iletişime bir buçuk metrelik alanda başlar ve yavaşça, müşterinizle bağ kurdukça daha da yaklaşırsınız.

Etkin Göz Teması Nedir?

Göz teması, her yüz yüze görüşmede büyük önem taşır. Gerçekte müşterinizle geçirdiğiniz zamanın üçte ikisini, randevulaştığınız kişiyle de %80'ini göz teması kurarak geçirmelisiniz. Bu yirmi dakika boyunca onun gözlerine bakıp sonra on dakika boyunca başka bir yere bakmanız anlamına gelmez. Yedi saniye kadar bakıp üç saniye kadar başka yere bakmanız ya da on dört dakika kadar bağlantı kurup altı saniye kadar başka yere bakmanız anlamına gelir. Göz teması kurmak dikkatli bakmak değildir. Göz teması, 'göz-burun' üçgenindeki herhangi bir yere bakmak olarak düşünülür. Müşterinizin gözlerinden burnuna bir üçgen

oluşturursanız, ‘göz-burun üçgeniniz’ var demektir. Bu alan, göz temasının %65-70’inde odaklanmak isteyeceğiniz alandır.

Müşterinizin bu aşamada rahatsız olduğunu fark ederseniz göz teması sürenizi azaltın. Doğu’da doğan ve büyüyen herkes (örneğin Japonya’da) Amerikalıların sahip olduğu göz teması derecesine alışkın değildirler.

Gözler, insan vücudunun büyüleyen bir kısmıdır. Bir insan kendine çekici gelen birini veya bir şeyi bulduğunda göz bebeği (gözün siyah kısmı) çok fazla büyür. Bu vücut dilinin bilinçli zihin tarafından kesinlikle kontrol edilemeyen kısımlarından biridir. Biriyle ilgileniyorsanız göz bebekleriniz büyüyecektir. Birisi sizinle ilgileniyorsa size bakarken göz bebekleri büyüyecektir ve bu konuda yapabilecekleri hiçbir şey yoktur. Bu sözsüz iletişimin önemli göstergelerden biridir.

Aşırı korku durumunda ve ortam karanlıkken de göz bebeklerinin büyüyeceği bilinmelidir. Göz bebekleri kamera gibi daha fazla ışık almak için genişler. Ortam çok iyi ışıklandırılmışsa göz bebekleri çok küçük bir nokta boyutunu alacaklardır.

Görünümünüzü değiştirmeye yönelik ipuçlarına uygun kıyafeti giymeye özen gösterirseniz, alan kullanımı konusuna dikkat ederseniz kişisel ilişkilerinizde ve işte zirveye giden yolda ilerleyeceksiniz.

Gözlerle alakalı, bir şeyler ifade eden iki davranış daha vardır.

İlki, eğer biri normalden daha hızlı göz kırpıyorsa bu çoğunlukla bulunduğunuz ortamdaki ışıklandırmanın rahatsızlığının, heyecanının ve/veya yalan söylediğinin göstergesidir. 1998’de Başkan Clinton, Monica Lewinsky ile ilişki yaşamasının nedenlerini açıkladığı kısa bir konuşma yaptı. Bu konuşma sırasında gözlerini dakikada 120 kez kırptı. İki gün sonra, Amerika’nın yurtdışındaki terörist grupları bombalamasıyla ilgili bir konuşma daha yaptı. Bu konuşmada ise gözlerini dakikada otuz beş kere kırptı. Başkanın her bir durumdaki rahatlık seviyesi ve dürüstlüğünü değerlendirmede bu iki konuşma arasındaki fark aşırı derecede önemlidir. Eğer biri normalde (karşılaştığınız herkes için normalin ne olduğunu ve ışığa göre ayarlamasını bilmelisiniz) çok daha fazla göz kırpıyorsa aşırı derecede heyecanlandığını veya büyük ihtimalle yalan söylediğini anlarsınız.

İkinci olarak, biriyle konuşuyorsanız ve gözleri çevredekilere kolayca kayıyorsa genelde bu, dinleyicinizin dikkatini kazanmadığınızın göstergesidir. Dikkat dağıtıcı ortamlarda gözünüzü partneriniz veya iş

ortağınız üzerinde tutmanız akıllıca bir stratejidir. Biriyle birlikteyken sürekli etrafa bakmak kabalık olarak algılanır.

Alakasız aktivitelerle dikkatin dağılması yerine başka bir insanla göz temasını korumak özellikle kadınlar tarafından gurur okşayıcı ve iltifat niteliğinde algılanır.

Grup Sunumlarında Bırakın Vücudunuz Konuşsun

Şimdiye kadar okuduğunuz her şey topluluk sunumları için geçerlidir. Geniş topluluklar önünde yapılan sunumların bazı zorlukları ve bazı ödülleri vardır. Eğer bir topluluğa sunum yapıyorsanız topluluğun ilgisini çekmek için önemli bir şey söylemeniz gerektiğini bilirsiniz. Kimse oraya şans eseri gelmedi.

Ne söyleyeceğinizi önceden bilin. Sunumunuzu yazmak zorunda değilsiniz. Aslında öyle yaparsanız Amerika Birleşik Devletleri Başkanı olmadığınız takdirde kimse sizi dinlemeyecektir. Topluluklar önünde konuşmanın birkaç önemli kuralı vardır. Birisi, oturacak yer seçimidir. Eğer siz en önemli konuşmacıysanız ve sadece bir masadan konuşacaksanız ya uçta ya da ortada oturmak istersiniz.

Fikrinizi, ürününüzü ya da servisinizi önemsiz görenler varsa onlar en solunuza ya da en sağınıza oturtmalısınız. Bunlar masadaki en güçsüz alanlardır. İktidar ve muhalefet partilerinin üyelerinin bir masada oturduğu başkanlık basın toplantılarında Bill Clinton'ın Cumhuriyetçi Parti liderlerini hemen yanına oturttuğuna dikkat edin. Bu pozisyonlar hiç ilgi çekmezler ve burada oturan insanlar nadiren güvenirlikle konuşurlar.

Bir topluluk önünde konuşmak ve podyum kullanmak zorundaysanız televizyondaki pazarlamacıları izleyerek kendim keşfettiğim bir stratejiyle bir satışı yapabilirsiniz veya bozabilirsiniz. Bu stratejide ustalaşması biraz zaman alır ama oldukça etkilidir.

Stratejik Hareket

Dinleyicinizde kullanabileceğiniz, bir topluluğun fikirlerinizi, ürünlerinizi ve hizmetlerinizi alıp almayacağını belirlemesi gereken en güçlü sözsüz süreç stratejik hareket sürecidir. Başka satış eğitmenleri benzer stratejileri 'mekânsal sabitleme' olarak adlandırıyor. İkisi de uygulanabilir. Stratejik hareketin ne olduğuna dair her şeyi burada bulabilirsiniz.

Johnny Carson'ı hatırlıyor musunuz? Jay Leno 1990'larda ondan devralmadan önce neredeyse otuz yıl boyunca The Tonight Show'un[8] sunucusuydu.

Johnny her akşam çıkıp tam olarak durması gereken yeri gösteren küçük bir yıldızın üzerinde dururdu. Burası bütün sahnede kamera açıları ve seyircilerle bağ kurmak için en iyi noktaydı. Sahnedeki arka perde sayesinde Johnny'nin yüzünü görmeden Johnny ile başka bir yıldız üzerinde duracak konuk sunucuyu birbirinden ayırt edebiliyorduk.

Johnny'nin bu belirli noktadan yaptığı tek şey insanları güldürmekti. Sahnede dolaşıp şakalarını o şekilde yapmak istemiyordu. Tam olarak orada durup insanları güldürüyordu. Johnny'nin gerçekten sadece yıldızının üzerinde durup insanları güldürebildiği geceler vardı. Bu bir mekânsal sabitlemeydi. Seyircinin kahkahaları Johnny'nin yıldızının üstünde durmasına şartlanmıştı.

1984 yılında NBC'yi ilk kez ziyaret ettiğimde, Johnny'nin yıldızın üzerinde durmasının muhteşem olduğunu düşünmüştüm. O zaman bunun Carson'la alakalı bir ego tatmini veya biraz küstahlık olduğunu düşünmüştüm. Ne kadar da hatalıymışım. O zamanlar mekânsal sabitleme ve stratejik harekete dair hiçbir şey bilmiyordum.

Bir topluluk önünde satış sunumunuzu yapmak üzere çağırıldığınızda (ya da herhangi bir teklif aldığınızda) sahnedesiniz. Yıldız sizsiniz. Sahnede veya toplantı odasında konuşmak için üç belirli nokta seçersiniz. Bu noktaların hepsi özeldir; öylesine seçilmemiştir. 'A' noktası sizin podyumunuzdur. Podyumlar ve kürsüler, öğretmenler ve vaizler tarafından kullanılır. Normalde bu bilinçsiz bağlantılar gençlik günlerinin olumlu hatırlatıcılarıdır. Bu yüzden A podyumu ('A' noktası) dinleyicileriniz için yalnızca gerçek bilgileri aktarmak için kullanılır.

Sunumunuzda bahsedilen bütün kötü haberleri vereceğiniz, solunuza doğru bir buçuk metre kadarlık alandan bir nokta seçin. (Eğer şirket sizinle anlaşmazsa nasıl kötü şeyler olacağıyla ilgili canlı bir tablo yaratmazsanız satış yapamazsınız.) Kötü haber noktası ‘B’ noktasıdır ve orada yalnızca problemlerden ve dinleyicileriniz tarafından ‘kötü’ algılanacak şeylerden bahsedeceksiniz.

‘C’ noktası podyumun sağ tarafından yaklaşık seksen santimetre mesafededir. Bu yerden her zaman moral verici, olumlu, heyecanlandırıcı ve motive edici tablolar çizeceksiniz. Bu noktayı ‘iyi haber noktası’ yaptıktan sonra dinleyicilerin hemfikir olmasını istediğimiz şeyler konuşulacaktır.

Bir topluluğa sunum yaptığınızı ve ikna edici olmanız gerektiğini hayal edin. Bu noktada en sevdiğim örnek, bir yardım kuruluşu için para toplanması. İşiniz mi? Sevdiğiniz yardım kuruluşu için yüksek meblağlı bir çek bulun.

Dosyanızı ve notlarınızı podyuma bırakın ve hemen ‘B’ noktasına yürüyün. Bir çocuğa zarar vermek veya acı çeken biriyle ilgili bir hikâye anlatın. Sonra bu örneğin nasıl da istisnadan uzak olduğunu açıklayın. Podyuma gidin. Topluluktan büyük bir bağış yaparak çözülmesine yardım etmesini istediğiniz problemin vahametiyle ilgili kesin verileri açıklayın.

Şimdi yardım kuruluşunun ‘B’ noktasında bahsettiğiniz problemleri çözmesi ve çekilen acıya destek olmasıyla ilgili heyecanınızı sergileyeceğiniz ‘C’ noktasına geçin. İyi ve mükemmel olan her şeyi ‘C’ noktasında sabitleyeceksiniz.

Konuşmanızı bitirirken çizdiğiniz bir yolunuz olacak. Birçok kez A’dan B’ye, B’den C’ye, C’den B’ye ve B’den A’ya geçtiniz. ‘C’ noktasına geçerek konuşmanızı sonlandırıyorsunuz çünkü orası iyi haber noktası ve herkese, ‘B’ noktasında açtığınız yaraları iyileştirmeye katkıda bulunma fırsatı sunuyor.

Stratejik hareketteki gerçekten eşsiz taktik -bilinç düzeyinde önemli bir şey söylemeden önce- bilinçsiz düzeyde sorulara sorunsuz bir şekilde cevap verme yeteneğidir. Dinleyicilere, soru sorma ve cevap verme fırsatı verdiğinizi düşünün. Dinleyicilerden biri, size rekabetçi bir yardım kuruluşuna bağış yapma olasılığınızı soruyor.

“Tabii ki de... Onun iyi bir yardım kuruluşu olduğunu biliyorsunuz. Bunun yanlış bir tarafı yok... Tabii ki... (C noktasına yürüyerek) ve sahip olduğumuz plandan faydalanarak topluluk için bütün hedeflerimize ulaşabiliriz. Bunu gerçekleştirmek size kalmış. Eminim farkındasınızdır. Bu gece ancak siz bir karar verirseniz ihtiyacı olanlara yardım edebiliriz.”

‘B’ noktasında, diğer yardım kuruluşundan nötr veya biraz olumlu bir şekilde bahsetmek bilinçsiz olarak bütün olumsuz hislerinizi ‘rakibinizinkiyle’ bağdaştırmanızı sağlar. ‘C’ noktasına gittikçe sorunu çözersiniz. Bunu akıl çelici olarak görüyorsanız yanlış yardım kuruluşu için çalışıyorsunuz demektir. Birisi bir topluluğa yardım etme vasfına sahipse, daha iyi bir ürün satıyorsa veya daha iyi bir hizmet sunuyorsa onlar için çalışmalısınız.

Stratejik hareketle birleştirilmiş mekânsal sabitlemeyi kullanmaktan daha güçlü bir yöntem yoktur. Bundan sonra mükemmel bir konuşmacı dinlediğinizde stratejik hareketten nasıl faydalandığının farkına varın. Eğer konuşmacı podyumda kalırsa bütün iyi haberler konuşulurken eliyle ‘A’yı gösterdiğinin ve kötü haberler konuşulurken diğer eliyle işaret ettiğinin farkına varın. Mükemmel konuşmacılar mekânsal sabitleme ve stratejik harekette ustadırlar. Mekânsal sabitleme ve stratejik harekette ustalaştıkça bir noktadan diğerine hareket ederek insanlardaki sinir, aşk, mutluluk ve kafa rahatlığı gibi çeşitli durumları içeren noktalara gerçekten temas edebilirsiniz.

8 1954 yılından beri Amerikan NBC kanalında yayınlanan Steve Allen (1954-1957), Jack Paar (1957-1962), Johnny Carson (1962-1992), Jay Leno (1992-2009, 2010-günümüz) ve Conan O’Brien’ın (2009-2010) sunduğu sohbet programı. (ç.n.)

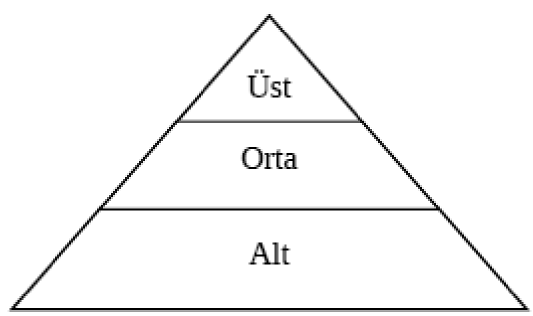
8. BÖLÜM - İŞ YERİNDE KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKIN

EĞER İŞ YERİNDE ZİRVEYE ÇIKMAK İSTİYORSANIZ gereken iki şey vardır.

1) İş yerinde zirvedeki insanlar için neyin önemli olduğunu bilmek zorundasınız.

2) Zirveye çıkmak için insanlarla usta bir şekilde konuşabilmesiniz.

Gerçekte her büyük şirket, güç ve gelir seviyeleri kâğıda döküldüğünde bir piramide benzer. Yapısal olarak konuşmak gerekirse bir piramitte ‘en altta’ çok insan, ortada daha az ama önemli sayıda insan, ‘zirvede’ ise çok az insan vardır.



Soru: Şirketin en altında yaşayan %80’den, ortadaki %15’I geçip en üstteki %5’e nasıl ulaşırsınız? Büyük şirketlerde şirket merdivenlerini tırmanmaya yönelik en önemli atılımların %75’i, bir akıl hocası sayesinde kolaylaştırılmıştır. Başka bir deyişle en alttaki birisi zirvede veya zirveye yakın birisiyle bilerek ilişki kuruyor. Sonra da zirveye yakın

kişi piramidin en altındaki kişinin sonraki seviyeye geçmesine yardımcı oluyor. Sizin de zirveye giden bu kanala girmek için zirveden birileriyle iletişim kurabilmeniz gerekiyor. Merdivenin üstlerindekilerle ilişki kurmazsanız sonsuza kadar piramidin en alt kısmında çalışma olasılığınız çok yüksektir.

İş dünyasında şöyle bir deyiş vardır: Ne bildiğiniz değil kimi tanıdığınız önemli. Bu söz kısmen doğrudur. Şirketin başkanını tanıyabilirsiniz fakat onun en çok değer verdiği becerilere sahip değilseniz zirvede hayatta kalamazsınız.

Şirketlerde başarının sırlarını biliyor musunuz? Bu sırların teknik beceri veya özel şirket bilgilerini içerdiği düşünebilirsiniz. Tekrar düşünmeniz gerekecek. Yöneticiler, çalışanlarında görecekleri tek bir kilit beceriyi seçebilselerdi bu hangi beceri olurdu? 1998'de liderlerin çalışanlarında en çok aradıkları Investors Business Daily adlı gazetede incelendi (18 Aralık 1998) ve şu şekilde belirtildi:

Kişisel Bütünlük ve Dürüstlük %16
İnsan İlişkileri %12
Harekete Geçme Odaklı Olma %11
Yaratıcılık %10
Hedef Odaklı Olma %8
Detaylara Dikkat Etme %7
Kararlılık %7
Olumlu Düşünme %7
Vizyon %6
Para Yönetimi %6
Sürekli Öğrenme %5
Zaman Yönetimi %5

Yöneticiler iyi insan ilişkileri olanları açıkça kayırsa da (iletişim, dinleme, gelişmiş etik değerler), çoğu yönetici başka insanlarla ilgilenmek söz konusu olduğunda kendilerini merdivenin zirvesinde ALGILAMAZLAR. Açıkça bu becerileri olan başka insanları takdir ederler. Bu becerileri sahip insanların zirveye çıkmalarını açıkça isterler. Etkin iletişim kurabilen insanlar, yerine koyulması zor insanlardır.

Herkes telefona cevap verebilir. Ancak herkes telefonun diğer ucundaki öfkeli müşteriyi yatıştıramaz. Şirketteki herkes ürünler hakkında bilgi sahibidir fakat çok az kişi kendi şirketinin ürünlerini başkalarına satmak için gerekli becerileri o anda açığa çıkarabilir.

Açıkçası işinizde zirveye çıkmak istiyorsanız konuşarak yolunuzu yapmalısınız. Etkin iletişim, iş hayatındaki birçok kişi için başarı ve başarısızlık arasındaki farkı yaratacaktır. Sizi tanıyanlar bir şekilde yukarıda sıralanan özelliklerin sizden yayıldığını görmeye başlamak zorundalar. İşte ilerlemenizi sağlayacak en iyi adımları atmak için gerçekleştirmeniz gereken birkaç kilit fikir. İnsanlar başkalarıyla yaptığınız konuşmalardan bu özelliklere sahip olduğunuzu algılamalıdırlar.

Kişisel Bütünlük ve Dürüstlük

Birinin kişisel bütünlüğe ulaştığını ve tamamen dürüst olduğunu söylediğini hiç duydunuz mu? Bunu duyduktan sonra da o insandan şüphe duyduğunuzu fark ettiniz mi? Neden? Kişisel bütünlük ve dürüstlük kelimeleri o kadar güçlü ki akla hemen zıtlarını getirirler. Bu yüzden insanlar ‘dürüst biri’ olduğunuzu ya da ‘dürüst bir şirket için çalıştığınızı’ söylediğinizi duymamalılar. Kimse ‘şirketinizin bütünlüğü’ hakkında bir şey duymak istemez. Eğer insanları dürüst ve bütünlük içinde olduğunuza ikna etmek istiyorsanız asla bütünlük ve dürüstlük hakkında konuşmayın.

Peki, insanlara yüksek oranda kişisel bütünlüğe sahip dürüst biri olduğunuzu nasıl gösterirsiniz? Başkalarıyla bütünlük içinde ve dürüst olduğunuzu açıkça göstererek iletişim kurmalısınız. Örneğin: “Müdür Bey gelip ne yaptığını neden anlatmadı? Bu yapılması gereken en dürüst hareketti.” Bu yorum, müdürle ilgili kötü hisler beslenmediğini, sadece ondan dürüstçe iletişim kurmasının beklendiğini gösteriyor. “Umarım bir gün doğru şeyi yapmak moda olur.”

İnsanların kişisel bütünlüklerini ve dürüstlüklerini göstermek için yaptıkları harika şeylerle ilgili yorum yapın. Birinin kaybolmuş bir

cüzdanı veya çantayı sahibine götürdüğünü duyarsanız ve iş yerinde aynı yerde yemek yiyorsanız başkalarının da bu hareketten etkilendiğinizi bilmelerini sağlayın. Sonra da gerçekten etkilenip etkilenmemeniz gerektiğini yüksek sesle sorgulayın. Ne de olsa bu bekleyeceğiniz şey değil midir?

İnsan İlişkileri

İnsan ilişkileri nedir? İnsan ilişkileri, başkalarıyla etkin iletişim kurma kabiliyetidir. İnsan ilişkileri zor müşterilerle, sorunlu iş arkadaşlarıyla başa çıkmayı ve departmanınızı, ofisinizi, şirketinizi geniş çapta temsil etmeyi içerir.

İnsan ilişkilerini geliştirmek biraz zaman alır. Sosyal insanlar bazen bu tür ilişkilerde doğaldırlar. İnsan ilişkileri diğer insanlarla ilişki kurmak ve sürdürmek için gereken beceriler olarak en iyi şekilde tanımlanır.

Önceki bölümde uyumlu iletişim tarzlarıyla bağ kurmaktan bahsettik. Orada öğrendiğiniz bilgiler size bütün şirket işlerinizde yardımcı olacak.

Eğer ofisinizde, departmanınızda ya da şirketinizde zirveye çıkmak istiyorsanız iş hayatındaki insanlarla uğraşmak ve onlarla etkin şekilde başa çıkmaktan daha önemli bir şey yoktur.

Harekete Geçme Odaklı

İnsanlar sizin ‘harekete geçme odaklı’ biri olduğunuzu nasıl anlarlar? Diğer bütün özellikler gibi bununla da gösteriş yapamazsınız. Bir kez daha günlük iletişiminizde harekete geçmeye yöneliminizi insanlara iletişim kurarak duymalarını sağlamak zorundasınız:

“İnsanların ofis için önemli olacağını bildikleri bir projeye başlamak için son ana kadar beklemeleri beni şaşkına çeviriyor. O zaman da tabii ki zamanında bitiremiyorlar ve diğer projeler de ekleniyor. Ne dediğimi anlıyor musunuz?”

Bu ifadeler, sizin detaylı olarak önceden düşünüp harekete geçme odaklı düşünceye katıldığınızı gösterir. İşte aşağıda başka bir örnek...

“Bir keresinde ofiste her birimizin yirmi telefon görüşmesi yapmasına izin verildiğini hatırlıyorum. Ben bu görüşmelerin hepsini istiyordum çünkü gerçekten telefona çıkıp mümkün olduğunca çabuk müşterilerin karşısına çıkan biriydim. Bunu geciktirmenin çok kötü sonuçlanacağını fark edebilmiştim.”

Yaratıcılık

Yaratıcılık, ürün geliştirmede, problem çözmede ve her şeyi tek gecede değiştirmeyen bir şeye hareketlilik kazandırarak geliştirmek için eski fikirleri ele almada çok önemlidir. Genelde şirketinizin yerini değiştirmeyi tavsiye etmeden, bir şeyi büyük oranda değiştirmeden ya da giyim tarzını çok fazla değiştirmeden önce insanların sizdeki yaratıcılığı görmeleri en iyisidir. Yine de şirket içinde küçük değişiklikler yapmaya başladığınızda vizyon sahibi biri olarak görülmeye başlarsınız.

Başkalarıyla iletişim kurarken benzer bir durumda başka bir şirketin ne yaptığına bakın ve o fikrin ardındaki yaratıcı hakkında yorumda bulunun. Bu, başkalarının sizin de yaratıcı görevini üstlendiğinizi ve ofisinizde benzer bir durum yaşandığında başvurulacak kişi olduğunuzu görmelerini sağlar.

Hedef Odaklı

Söylemedikleriniz, hedefler ve stratejik düşünce söz konusu olduğunda çok büyük önem taşıyabilir. Hedeflerinizden ve onlara ulaştığınıza dair hikâyelerden bahsetmezseniz birisi sizin hedef odaklı olduğunuzu nasıl anlayabilir? Derinlemesine düşündüren bir soru sormayı tasarlayın.

“Şirketin bu yılki büyüme hedefi nedir?”

“Bu ayki satış hedefimiz nedir?”

“Şirket bu çeyrekte hangi oranda kâr etmemizi istiyor?”
“Hisselerimizin %10 artması için ne yapmak gerekiyor?”

Bu soruların hepsi bir hedefe yönelim gösteriyor. Peki soruları soramazsanız ne olur? O zaman ne yapacaksınız? Zig Ziglar’ın hedef programının bir kopyasını masanıza koyun. Yürürken masanıza baktıklarında herkesin görmesi için ‘tamamlanmış’ projelerinizin yazdığı bir günlük plan veya ajanda koyun. Hedef odaklı olduğunuzu ve aktif şekilde hedefler belirleyip bunlara ulaştığınızı insanlar bariz anlamalı. Bazen hareketler sözlerden daha etkilidir.

Telefon görüşmeleriniz dinleyiciye gösteriş yapıyormuşsunuz gibi gelmeden telefonda hedeflerinize ulaştığınızdan ve hedef koyduğunuzdan bahsederken insanların duymalarını sağlamak akıllıca olabilir.

Detaylara Dikkat Etmek

Toplantı gündemini herkese dağıttıktan sonra fazladan kopyasının olmasına dikkat eder misiniz? “Herkeste var mı? İsterseniz iki tane daha var.” Herkese yetecek kadar ve daha da fazlasını kesin bulunduracak kadar önceden düşünebildiniz demektir. Çoğu insan bunu yapmaz. Yaptığınız küçük şeyler etkilemek istedikleriniz için çok önemlidir.

Bir sonraki strateji toplantısı için bir öğle yemeği mi düzenliyorsunuz? Vejetaryen olanların ve özel yemek ihtiyaç duyanların yiyeceklerinin kontrol edildiğinden emin oldunuz mu? İnsanlar bu tarz detaylara dikkat edildiğini fark ederler. Fazladan bir-iki dakika alan bir şey bize bir hayat boyu fayda sağlayabilir. İnsanlar, fazladan düşünülüp küçük şeylere dikkat edildiğinde onları takdir ederler.

Toplantının ardından birkaç kişiyle birlikte ofiste kaldıysanız durmayın, ortalığı toplayın. En son gidenlerden olun. Hatta tahtayı silip toplantıdaki faks notlarına dair ofise geldiğinizde doğru kişilere notlar yazın. Küçük yorumlar ve ekstralar iyi bir izlenim oluşturur.

Detaylara dikkat ederken ana tabloya önem veren insanların biraz sonra asıl konuya dönüp işlerin yürümesini sağlayacağınızı bildiklerinden emin

olun. Ana tabloya önem veren insanlar önce sormazsa onları detaylarla sıkmayın.

Kararlılık

Eğer yanan bir binada içeride kalan çocuğun anne-babasıysanız bebeğinizi oradan çıkarmanın yolunu bulurdunuz; hem de çok hızlı. İşte kararlılık budur. Kararlılık bir şeyi tekrar tekrar yapıp sonuçta aynı başarısızlığı elde etmek değildir. Bu çılgınlıktır. Kararlılık, bir şeyi doğru ve kazançlı hale gelene kadar yapabilmektir. Kararlılık fayda sağlar.

Sözsüz iletişiminizle ve başkalarının sahip olduğu, siz de aynından bulunan ama bahsetmediğiniz özellikleri takdir etmeniz aracılığıyla başarı kazanana kadar başkalarıyla kararlılık kabiliyetinizi konuşun.

“Piyasada kalıp yatırım planlarına bağlı kalan insanlar, sürekli bir oraya bir buraya atlayanlara oranla çok daha kazançlı çıkarlar.”

“Matematiksel olarak konuşmak gerekirse, kararlılık genelde fayda sağlar çünkü işe yaramayan stratejileri tükettiğinizde işe yarayanlar eninde sonunda yüzeye çıkacaktır. Hayatta herhangi bir konuda başarılı olmak için dahi olmak zorunda olup olmadığınızı bilmiyorum ama kazanana kadar bir şeye bağlı kalmak zorundasınız.”

İş arkadaşlarınızın ve üstlerinizin kazanan biri gibi konuşmanıza ihtiyaçları vardır. Kaybedenler başarısızlıktan ve vazgeçmekten bahsederler. Bir kez bir şey denemişlerdir ve işe yaramamıştır. Kaybedenler böyledir. Asla uzun süre kaybeden biri olmayın çünkü başarı kazanana kadar kararlı olacaksınız. Hiç kimseye hiçbir zaman hayır demeyeceğinize rağmen insanlar, kararlı olanları takdir ettiğinizi duyacaklar ve sizin de o grupta yer aldığınızı bilecekler.

Olumlu Düşünme

Bazı yöneticiler yüzünüzde her zaman gülümseme olmasını ve başarı kazanana kadar bu sahte gülümsemeyi koruyan, Pollyanna tavırlı insanları severler. Bu bazı şirketlerde faydalı olabilir ama hepsinde olmaz. Olumlu düşünen bir insan proje kötüye gittiğinde kötümser şeyler söylemeyendir. Bir şey yanlış gittiğinde olumlu düşünen kişi, “Bir şey yanlış gitmiş olmalı. Acilen onu düzeltmeliyiz” der. Kötü deneyimlerin ders niteliği taşıdığı ve başarısızlığın da bir çeşit geri bildirim olduğunu söylemenin pek faydası yoktur. (Bunu uçağı düşüren pilota söyleyin.) Olumlu düşünce, ‘bizi hiçbir şey durduramaz’ tavrıdır.

Muriel Siebert and Company, büyük bir finansal dergi tarafından ülkedeki üçüncü en iyi borsa şirketi seçildi. (Şirket Jack White ve Waterhouse tarafından ileri götürülmüştür.) Siebert’ın doğru yaptığı şey, bütün yeni reklamlarını şirketin üçüncü olmasının ve çalışanlarının bundan gurur duymasının üzerine kurmaktı. Mahalledeki bir kadın tarafından yönetilen tek borsa şirketi çok ilerlemişti ve o kadın büyük oyuncular arasında üçüncü olmaktan gurur duyuyordu. Olumlu bir tavır, kişisel olarak ve televizyon reklamlarında fayda sağlar.

Kimse sizin olumlu tavrınız hakkında gösteriş yaptığınızı duymak zorunda değil. Kimse sizin bir gün her şeyin ne kadar da parlak olacağına dair pembe hayallerinizi duymaya ihtiyacı yok. Duymak istedikleri şey, hayatın ve iş dünyasının önünüze koyduğu engellere nasıl cevap verdiğinizdir. Engeller sonsuza kadar mı sürer, yoksa tünelin sonunda ışık var mıdır? Sonunda kazanır mısınız, yoksa her şey bitmiş midir?

Vizyon

Bireysel geleceğinize ve şirketinizinkine dair vizyonunuzu çalışanlarla konuşma yeteneğine sahip misiniz? Özellikle gelecek vizyonunuz, şu ankinden büyük oranda farklı olan bir pozisyonu içeriyorsa geleceğinizi şirkettekilerle görüşürken dikkat etmek her zaman iyidir. Bir şirketin geliştirme bölümünde görev aldığınızı ve sürekli satış-pazarlama bölümündeki geleceğinizden bahsettiğinizi düşünün. Şu anki

pozisyonunuzdan hiç memnun olmadığınız algılanabilir. Bu paradoksla nasıl başa çıkacaksınız?

“Satış ve Pazarlama bölümünün biraz yaratıcı desteğe ihtiyacı var. Biz dünyadaki en iyi ürünleri oluşturuyoruz ve yine de geçen yıl yaptıklarını satıyoruz. Bunu düzene koymazlarsa oraya gideceğim ve ürünlerimizi satacağım.”

“Bu yazılımı geliştirmek için altı yıl harcadıktan sonra dünyaya bundan bahsetme fırsatını yakalamak isterim. Burada yaptığımız hiçbir şeyden bu kadar gurur duymamıştım.”

“Bu şirketin yalnızca büyüyüp genişlediğini değil endüstride itici güç olduğunu görebiliyorum. Bence sektördeki diğer şirketler azalmaya başladıkça biz bir numaraya çıkacağız çünkü...”

“Kendimi, gelecekte karşıma çıkan her departmana yardım ederken görebiliyorum. Şimdi zamanımı buraya harcamak istiyorum. Sonraki aşamada kendimi pazarlamada görebiliyorum. Şirkette uzun süre kaldıkça finans bölümüne geçebileceğimi düşünüyorum.”

Temel fikir, bireysel ve şirket bazında gerçekleşen büyümeyi görmeniz ama mevcut durum hakkında çok sıkıntılı ve üzgün görünmemenizdir.

Para Yönetimi

Tutumluluk için gereken her şeye sahip misiniz? Harcanan her kuruş daha fazla miktarda parayı teşvik etmelidir. Tabii bazı para yönetimi alanlarının ölçülmesi zordur. Günün sonunda ışıkları söndürmenin veya yeni bir bilgisayar almak yerine PC’nizi iyileştirmenin değerini, maliyetini ve tasarrufunu herkes hesaplayabilir. Yine de bir seminere katılmanın veya şirketinize konuşmacı getirmenin maliyetini nasıl hesaplarsınız? Peki basit ödüller ve plaketlerden, müsabaka ve gemi yolculuğu veya seyahat yarışmalarına kadar değişen, çalışanları teşvik etme programlarının maliyeti nasıl anlaşılır? Ne kadara mal olurlar?

Genel olarak konuşmak gerekirse işlerinden memnun çalışanlar diğerlerinden iyi performans sergilerler. İşlerinden memnun çalışanların iş dünyasındaki birçok kişinin küçümsediği ama gerçek bir masraf kalemi

olan hastalık izni aldıkları günler daha azdır. Şirketinizdeki hastalık izinlerini %10-50 arası azaltabilseydiniz ne olurdu? Dışarıdan eğitimciler, konuşmacılar getiren ve çalışan teşvik programlarına katılan şirketlerin daha az hastalık izni kaydı bulunduğunu biliyor muydunuz? Bunun bir şirket için maliyeti nedir?

Nazik ama kesin bir şekilde bu konseptlerin farkında olduğunuza dair iletişim kurma yeteneğiniz, paranın değerini anladığınızı gösterir. Çoğu çalışanın yalnızca para değil işlerinden zevk almak istediklerini gösteren araştırmaları şüphesiz ki okumuşsunuzdur. Sizin bariz para biriktirme ve para kazanma stratejilerinin farkında olduğunuzdan bahsetme yeteneğiniz, şirketiniz için önemli olan şeylere dair bir anlayışınız bulunduğunu gösterir. Müşteri hizmetleri gereklidir. En iyi kalitede ürünler gereklidir. Kâr sağlayan bir şirketin amacı yine kâr sağlamaktır. Kâr sağlamayı önemseyen insanlarla bu şekilde konuşursanız çok yakında zirvede oturursunuz. Eğer doğru insanların ofisinizi döşerken bütçeyi aşmadığınızı ve genel fona ekleyecek fazladan para bulmanın yolunu bulduğunuzu görmelerini sağlarsanız kesin kazanan biri olarak tanınırsınız. Çoğu insan kendilerine verileni sonuna kadar harcarlar. Siz öyle yapmayacaksınız. Siz para yöneticisisiniz. Siz şirketiniz için, aynen aileniz için bir ev ya da araba alıyormuşsunuz gibi daha iyi fiyat alacaksınız.

Sürekli Öğrenme

İşte ortalama çalışan, ortalamadır. Zirveye çıkan insanlar sürekli öğrenmeye dâhil olan insanlardır. Kitap okurlar, ders alırlar, seminerlere giderler ve şirketlerinde bazı alanlarda özellikle insan ilişkilerinde en bilgili insanlar haline gelirler. Sürekli öğrenmeye yönelik ilginizi bunu önemseyen insanlarla nasıl konuşuyorsunuz?

“Satış konusunda her zaman iyi olmuşumdur. Bence bu konuşmacıyla bir gün geçirmek, her çeyrekte bir ya da iki satış olarak bana geri dönecek. Ayrıca gelişmiş satış tekniklerinde bir ya da iki çok önemli

nokta öğrenmemi sağlayacak. Bu kursa gitmemi onaylamanızı istiyorum.”

“Müşteri hizmetlerinin şirketin çok önemli bir kısmı olduğunu her zaman söylersiniz. Kötü müşteri hizmetleri kazançlarınızın kapıdan çıkıp gittiğini görmek gibidir. Bu iki günlük kurs, IBM, Microsoft ve Netscape’deki en iyi insanların yatırım yaptığı bir kurs. Onlar kadar veya onlardan daha iyi olmak istiyorum. Gidebilmem için ayarlama yapabilir miyiz?”

İletişiminiz, sürekli olarak iş yerinde kullanabileceğiniz yeni bilgiler öğrenmeye yönelik isteğinizi gösterebilir. Sırf öğrenmiş olmak için öğrenmek iş dünyasında iyi görülmez. İş yerinde karlı uygulamalar yapmak için öğrenmek, zirvedeki insanların duymak istedikleri şeydir.

Öğrenme isteğinizle ilgili iletişim kurmanın yanlış bir yolu var mıdır? Elbette vardır. Eğitimsiz veya ileri eğitime çok muhtaçmış gibi görünerek çabalarınızın boşa gitmesini sağlayabilirsiniz. Her zaman önce ne söyleyeceğinizi düşünün, sonra dile getirin. Kendinize sormak isteyeceğiniz soru şudur: Muhtaç mı, en iyi 20’den en iyi 5’e doğru geçecekmiş gibi mi görünüyorsunuz?

Zaman Yönetimi

İletişiminiz bir aciliyet belirtmemelidir. Zamanı sürekli dar olan insanlar meşgul insanlardır ama bu başkalarına düzensizlik olarak görünür. Yine de iletişiminiz, meşguliyetinizi ve bütün önemli işlerinizi başarmaya devam ettiğinizi göstermelidir. Bütün iletişimlerde olduğu gibi hareketleriniz ve sözleriniz de insanların sizi kazanan ya da başarısız biri olarak gördüğünü belirleyecektir.

Zirvedeki insanlarla başa çıkmanın veya zirveye daha da yakın olmanın bir yolu da bu insanların zaman yönetimindeki değerlerini keşfetmektir.

“Aynı anda üç-dört önemli proje arasında kaldıysanız ne yapacağınızı bulmanıza ne yardımcı olur?”

Bu durumda tavsiye isteyen bir acemi gibi görünmezsiniz. Zaman yönetiminde yer alınacak en iyi safı belirlemede bir uzmanın stratejisini

ortaya çıkarıyorsunuz. Zirvedeki insanlarla kurduğunuz her tür iletişimde olduğu gibi muhtaç görünmek istemezsiniz. Zirvedeki %5 için son ipuçlarını arayan, zirvedeki %10 veya 20 gibi görünmek istersiniz.

Zaman yönetimi çok önemli bir beceridir. Zaman yönetimi şirketlerde herkese öğretilmelidir. Yine de öğretilmez ve bu yüzden birçok insan küçük şeylerde ustalaşır, şirkette altlara doğru kayar ve şirketten ayrılacak şekilde çalışır. İşinizi ve zamanınızı yönetmeyi öğrenerek siz farklı olabilirsiniz.

Şimdi şirkette zirvedeki insanların ne aradığını biliyorsunuz. Gelelim kişisel ve mesleki hayatınızda mükemmel bir iletişimci olmak için gereken bu özel becerileri nasıl geliştireceğinize...

9. BÖLÜM - SAMİMİ İLİŞKİLERDE İLETİŞİM KURMA

Söylediklerimi düşünene kadar orada oturacaksın.

ANNEM

Zirvedeki Kadınlar

KADINLAR, türümümüzün İLİŞKİ ODAKLI iletişimcileridir. Erkekler genelde görev ve sonuç odaklı taraftır. Kadınlar ilişki kurmaya ve önemsedikleriyle samimi iletişim kurmaya odaklanırlar.

Bin yıldır erkekler, kadınların yöntemleri yüzünden şaşkına dönmüşlerdir. Kadınlar da erkeklerin yöntemleri yüzünden... Bunun nedeni basittir: Erkekler ve kadınlar benzer düşünmezler. Kadın erkeğe barda yaklaşırsa ve öncesinde konuşmadan ona çıkma teklif ederse erkek, kadını çekici bulmuşsa büyük ihtimalle teklife olumlu yanıt verir. Erkekler böyledir. Erkekler eğer bir kadının, onları tanımadan çıkma teklif edecek kadar yani fiziksel açıdan çekici bulduğuna inanırlarsa bununla çok gurur duyarlar.

Öte yandan kadınlar, böyle bir teklifi aşağılayıcı bulurlar. Kadınlar, çıkma teklifine olumlu yanıt vermeden önce erkeğin kendilerine ilgi duyduğunu hissetmeye ihtiyaç duyarlar. Çoğu kadın, kendisiyle vakit geçiren bir erkeğin saygısını kazandıklarına inanırlarsa teklifi kabul etmeyi mantıklı görür.

Kadınlar karşılıklı olarak, eşit miktarda paylaşımın yaşandığı iletişimi tercih ederler. İnsanlar iletişime katıldıklarında, kendileriyle ilgili içten deneyimlerinden bahsedenler daha çok takdir edilir.

Minnesota'daki çeşitli yetişkin eğitim kurumlarında, ayda yaklaşık bir kere 'Karşı Konulmaz Çekicilik' adlı bir ders veriyorum. Bu ders, erkeklerin ve kadınların karşı cinsin kendilerinde neleri çekici bulduklarını öğrendikleri tek gecelik bir deneyimdi. Kadınlar, bana düzenli olarak erkeklerin onlara çıkma teklif etmeden önce onlarla bir tür ilişki kurmak istediklerini söylüyorlardı. Bu ilişki (gerçekten sohbetten başka bir şey değil) bir saat kadar kısa olabilir. Kadınlar ciddiye alınmayı arzularlar. Kadınlar, daha samimi bir ilişki kurma girişiminde bulunmadan önce erkeklerin kendilerini bir derece tanıdığını hissetmelerini sağlayacak düzeyde muamele görmek isterler.

Cinsiyetiniz ne olursa olsun kadınlarla iletişimde onların paylaşım isteklerini ve bunun daha derin ilişki kurmanın normal yolu olduğunu unutmayın.

Erkeğe Çözecek Bir Problem Verin

Erkekler problem çözen varlıklardır. (Biz de başka tür varlıklarız ama genetik olarak problem çözmeye programlanmışızdır.) Bir erkeğin ilgisini çekmek istiyorsanız o zaman çözebileceği bir problem sunun. Çoğu kadın erkeklerin problem çözme dürtüsünü anlamaz. Kadınlar hiçbir çözüm beklentileri olmadan problemlerinden konuşmayı ve deneyimlerini paylaşmayı tercih ederler. Aslında kadınlar, erkekler probleme ve güçlüğe hemen çözüm sunduklarında kendilerini aldatılmış hissederler. Erkekler için tam tersidir.

Erkeğe bir problem sunun. O zaman sizinle iletişim kuracaktır. Problemin nedenini bulmak için size sorular soracaktır. Ateşi başlatan kıvılcımı sizde arayacak ve ateşi söndürüp kış uykusuna çekilecektir. Çoğu erkek libidolarıyla yönetilen ve libidolarının istekleri karşılanmadığında sol beyinleriyle dikkatleri dağılan basit varlıklardır.

Erkekler bir sorunu çözmeye yardım edebileceklerine inanırlarsa dinlerler. Erkekler duyacaklarını, gelecekteki bir problemi çözmeye yardım edeceğini bildiklerinde dinlerler. Erkekler duyacakları şeyi faydalı bir amaca hizmet ediyorsa dinlerler. Erkekler problem çözme araçlarıdır. Çoğu erkeğin garajları tornavida, çekiç ve testere doludur. Bazı erkeklerin dünya sorunlarının cevaplarının olduğu çok kapsamlı kütüphaneleri vardır. Yine de ailelerini doyurma problemini çözmek için silahları, oltaları, ok ile yayları ve bıçakları bulunur. Erkeklerin problem çözücü olduğunu aklınızın bir köşesinde bulundurursanız konuşmak istediğiniz erkeklerin ilgisini çekmede bir adım öne çıkarsınız.

Çoğu erkeğin ego tatminine ihtiyacı vardır ama bunu onlara bakarak ve konuşarak anlayamazsınız. Sessiz olduklarında kendine güvenli görünürler. Problemleri çok iyi bir şekilde çözme eğilimleri vardır. Bir durumu üstlendiklerinde ve başa çıkabilecekleri güçlükle karşılaştıklarında kendilerini çok güvenli hissederler. Eğer bir erkeğin söyleyeceklerinizi dinlemesini istiyorsanız kendilerine güven oranlarını artırmalarına yardımcı edin.

Bir erkeğe mükemmel, yakışıklı ve nazik olduğunu söyleyerek kendine güvenini artırabilirsiniz. Bunlar doğru olmasa bile bütün erkekler tarafından takdir edilir. Bir erkekle iletişim kurmak istiyorsanız kendine güveninin artacağı bir aktiviteye dâhil edin. İyi olduğu bir projede birlikte çalışın.

Bir grup erkeğin kaputu açıkken bir arabanın etrafında toplanıp konuştuğunu fark ettiniz mi hiç? Çözülmesi gereken bir problem var ve iletişim kolay geliyor. 'Kaputu açık' olan erkek (avcı, marangoz, bilim adamı veya sanatçı olsun) sohbeti dikkatle dinler. Bilgeliğini paylaşacak ve yüzeysel de olsa akla yatkın fikirleri dinleyecektir.

Bir erkeğin sizi dinlemesini istiyorsanız bir problem çözmenize yardım etmesini isteyin.

Bu ve bir sonraki bölümde, kişiler arası iletişimde yapılan en yaygın hataları öğreneceksiniz. Bu hatalardan kaçınırsanız hayatlarınız değişir.

HATA #1: Arkadaşlarınızın Bir Adım Önde Olmasını Sağlamak: Başkalarının Deneyimlerini Nasıl Geçersiz Kılarsınız?

“Sizi hiç dinlemiyorum ama benim söyleyeceğim çok önemli.”

Bill: Korkunç bir gün geçirdim. Bir saatten fazla trafiğe takıldım.

John: Bu hiçbir şey. Ben iki saat trafikteydim.

John, Bill’in deneyimini geçersiz kıldı ve aradaki iletişimi kesti değil mi? John, Bill’in kendisi için arkadaşlık anlamında önemini bilmesini sağlayıp aynı zamanda kendi kötü gününü de paylaşarak durumu nasıl başka türlü ele alırdı?

KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKMAK – İPUCU #1: Benzer Bir Hikâye Paylaşmadan Önce Sonuna Kadar Dinleyin

Bill: Korkunç bir gün geçirdim. Bir saatten fazla trafiğe takıldım.

John: Tüh ya! Şehrin etrafındaki büyük yollara bir şerit daha eklemeleri gerekiyor. Eve acele mi gitmen gerekiyordu? Yoksa sadece trafik sıkışıklığından dolayı mı sinirlendin?

Bill: İkisi de değil. Yetişmem gereken bir toplantı vardı ve geç kalmıştım. Bu yüzden patronum, yetişmek için inanılmaz uğraştığım toplantıyı düşük bir öncelik olarak gördüğümü sandı.

John: Bu durumu ona açıklayabildin mi?

Bill: Hayır. Ortamda çok fazla insan vardı ve bahaneler patron için sadece bahanedir.

John: Bu işini etkileyecek mi?

Bill: Hayır. Satışlarım ilk %10’da. Ben sadece topluluğun önünde kötü görünmekten hoşlanmıyorum. Çok da önemli olduğundan değil.

John: Anladım. Bugün akşam yemeği için eve gidiyordum. Toplantım falan yoktu. Sadece eve, Christa ve çocukların yanına gitmek istiyordum. Otoban çıkışında kaza olmuştu. Trafik çok uzun süre sıkıştı ama en azından bir toplantıyı kaçırmadım.

İlk senaryoda John, Bill'in deneyimini kültürümüzde tipik ve yaygın olan bir şekilde geçersiz kıldı. Bu her gün yaşanır ve hepimiz elbet birilerini gücendirmişizdir. Başkalarıyla ilişkilerimizi geliştirmek için istediğimiz şey, önemsediğimiz insanlarla konuştuğumuzda ve başkalarının endişelerini, ihtiyaçlarını dinlediğimizde 'kendimizden geçmek' durumudur.

Biz kendi ihtiyaçlarımız ve ilgilendiklerimizden bahsetmeden önce karşımızdakinin artık rahatsız olmayana kadar kendi problemlerinden bahsetmelerine izin vermek neredeyse en iyi yoldur. Nedeni basit: Bir insan kendi dünyasına dalınca (ben bunu özümsemek olarak adlandırıyorum) size ne olduğuyla neredeyse hiç ilgilenmeyecektir. Bir insan dinlendiğinde ve 'içini tamamen dökebildiğinde' kendi dünyasındaki (özümseyen) insan yavaş yavaş gerçek dünyaya dönebilir ve başkalarıyla, bu durumda sizinle ilgilenebilir.

İletişimde hepimizin yaptığı yaygın hata, tek iletişimde aynı anda iki ya da daha fazla mesaj vermeye çalışmaktır. Bu, mutabakata varılmasına ve iki insanın ortak ilgilerinden bahsetmesine imkân tanımaz. Diğer kişinin bütün hislerini, bir güçlük hakkındaki sıkıntılarını ortaya dökmesine izin verdiğinizde sizinkileri dinleme ve onları önemseme olasılığı daha yüksektir.

HATA #2: Problemimi Çözme, Yalnızca Beni Dinle!

İletişimdeki bu tarz sorunlar erkekler ve kadınlar arasında çoğunlukla büyütülür. Kadınlar genellikle birisi tarafından kesinlikle çözülmesine ihtiyaç duymadan problemlerini ifade etme ihtiyacı hissederler. Yalnızca diğer insanların dinleyip empati kurmalarını isterler. Erkeklerin bazen kadınların iletişim ihtiyaçlarını nasıl anlamadıklarına dair bazı örnekler:

Jan: Bugün işte korkunç bir gün geçirdim. Patron toplantıdaki herkese fotokopi dağıtmadığım için bana bağırdı.

Richard: Hiç sorun değil. Bir dahaki sefere fazladan fotokopi çektir ki herkese yetsin olsun.

Jan: Bunu ben de biliyorum. Söylemene gerek yok Richard. Aptal değilim.

Richard: Aptal olduğunu söylemedim. Sadece bütün raporların fazladan fotokopisi olsa iyi olur dedim. Önceden düşünseydin bu problemleri yaşamazdın.

Jan: Önceden düşünüyorum Richard. Bütün yönetici asistanlarının da orada olacağını bilmiyordum. Neden her seferinde kendimi aptal gibi hissetmeme neden oluyorsun?

Richard: Senin aptal gibi hissetmene neden olmaya çalışmıyorum. Patrona toplantıda kaç kişi olacağını sorup onlar için ve birkaç tane de fazladan fotokopi hazırlayabilirdin.

Jan: İsim listesini kontrol ediyorum yani kaç kişinin geleceğini biliyorum. Orada kimlerin olacağına dair bir iletişim kopukluğu vardı. Benim hatam değildi.

Richard: Her neyse. Kısa kessem iyi olacak. (Kalkar gider.)

Jan: (Depresif bir halde oturur.)

KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKMAK – İPUCU #2: Bazen Dinlemek Sorunlarını Çözmekten Daha İyidir

Richard ve Jan büyük bir tartışmanın daha başlangıcını yaptılar ve bu, çok önemsiz bir şeyden dolayı başladı. Richard sıkıntılı eşinin gününü nasıl kurtarabilirdi? Aşağıdaki Richard'ın Jan'in gün içinde yaşadığı sıkıntıları çözüme ulaştırmak değil onları sadece paylaşma ihtiyacını anladığındaki konuşmanın akışını dinleyin.

Jan: Bugün işte korkunç bir gün geçirdim. Patron toplantıdaki herkese fotokopi dağıtmadığım için bana bağırdı.

Richard: Ne oldu?

Jan: Aptal genel müdür bana bütün yönetici asistanlarının da orada olacağını söylemedi. Toplantıdaki herkese fotokopi çektirmediğim için aptal durumuna düştüm. O kadar sinirlendim ki ağlayabilirdim.

Richard: Birisi bir şey söyledi mi?

Jan: Herkes için yeterli rapor yoktu. Kendimi kötü hissettim. Kimse "Jan ne kadar da aptalsın" demedi. Sadece ben kötü duruma düştüm. Kaç tane rapor götüreceğimi kontrol etmek için önceden aramıştım halbuki. Çok utandım.

Richard: Gerçekten hayal kırıklığına uğramışsındır. Uğraşmak zorunda kaldığın bazı insanların bu kadar kendinden habersiz olmasına çok üzüldüm.

Jan: Evet, mükemmel olmanı bekliyorlar ama değilsin.

Richard: Şey, emin değilim. Benim gözümde mükemmele yakınsın. (Muzır bir gülümseme...)

Jan: (Muzır bir gülümseme ve ses tonu neşeli bir halde...) Sen yok musun sen!

HATA #3: Erkeklerin (Bazı) Problemlerini Çözmelerine Yardım Etmemek

Richard: Bahçedeki otlar çok gürleşmiş. Otların biçilmesi, sulanması gerekiyor ama benim bunu da boyayı da yapacak zamanım yok.

Jan: Tatlım, bu kadar iş yapmak zorunda olduğun için üzgünüm. Gerçekten anlıyorum.

Richard: Anlaman çok hoş ama anlayış evi boyamıyor ya da çimleri sulamıyor. Bana bir şekilde yardım edemez misin?

Jan: Tatlım canının sıkıldığını biliyorum.

Richard: Tabii ki canım sıkkın. Bugün yapılacak otuz saatlik iş var ve benim bunları yapmak için yalnızca yirmi dört saatim var. Çıldıracağım.

Jan: Yakında kış gelecek ve dışarıda yapılacak daha az şey olacak.

Richard: Bu çok klasik. Bir kere olsun "Hayatım çimleri senin yerine ben sulasam nasıl olur?" diyemez misin?

Jan: Seni anlayamıyorum. Her zaman benim tembel olduğumu söylüyorsun. Burada senin için çalışmaktan canım çıkıyor.

Richard: Peki ben senin için ne yapıyorum?

Jan: Ben senin yarın kadar söylenmiyorum ve en azından sorunların olduğunda dinliyorum. Sen her seferinde bana ne yapmam gerektiğini söyleyip duruyorsun.

Yakın zamanda olacak bu Titanik benzeri facia nasıl önlenebilir? Şimdi Jan’in Richard’ı anladığı yeni sahneye bakalım.

KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKMAK – İPUCU #3: Nazikçe Erkeklerin Problemlerini Çözmelerine Yardımcı Olun

Richard: Bahçedeki otlar çok gürleşmiş. Otların biçilmesi, sulanması gerekiyor ama benim bunu da boyayı da yapacak zamanım yok.

Jan: Haklısın. Bu bir kişinin yapamayacağı bir iş. Bir şeyler ayarlayabiliriz. Sen çimleri biçtikten sonra ben sulayabilirim veya apartmandaki çocuklardan birine çimleri biçip sulamaları için yirmi dolar verebiliriz. Sence ne yapalım?

Richard: Gerçekten bilmiyorum. Para vermekten nefret ediyorum ama bu hafta onu biraz dinlenmeye ihtiyacım var.

Jan: O zaman parayı unut. Komşunun çocuğunu arayacağım ve çimleri biçtirip sulatacağız. Böylece çok sıkıntıya düşmeden sen de evi boyayabilirsin.

Richard: Teşekkürler Tatlım. O zaman belki bize de biraz zaman kalır.

Biraz mutluluk veya zevk yaşamaya dair aynı nihai amaçları olsa da erkekler ve kadınların iletişim ihtiyaçları genellikle çok farklıdır. Mutluluk ve zevke giden yol, insanlarla bizim iletişim kurmak istediğimiz şekilde değil onların istedikleri şekilde konuşmaktan geçer. Şüphe duyduğunuzda genel kural şu: Kadınlar, probleminin dinlenmesini ister; yaşadıkları şey için empati, anlayış ve takdir beklerler. Kendileri gelip sorana kadar problemlerine çözüm aramazlar ve çözüm bulmak için yardım istemezler.

Öte yandan erkekler sorunları çözmek ve hedef odaklı davranışta bulunmak amacıyla iletişim kurarlar. Hiçbir amaca hizmet etmeyen iletişimlere dâhil olmak istemezler. Bunu çoğunlukla zaman kaybı olarak görürler.

Bu kuralın istisnası, sıklıkla yaşanan erkeklerin kaybolması durumunda gerçekleşir. Erkekler bir yerden bir yere giderken yollarını bulmada

yardım istemezler. Bu yüzden bir erkekle birlikte kaybolursanız bunu kendinize saklayın ve hiçbir şey olmamış gibi davranın.

10. BÖLÜM - ETKİLEYİCİ İLETİŞİM: HATALI OLDUKLARINDA İNSANLARI DÜZELTMEK

Etkilemenin Sırları

Etkilemenin gizli tarifini ve karşı konulmaz çekiciliğin malzemelerini sonunda belirleyebiliriz. Bazı insanlarla birlikteyken iyi hissetmemizi sağlayan nedir? Biz yanlarındayken bazı insanlar nasıl oluyor da çok iyi hissetmemizi sağlıyorlar? Hatta o kadar iyi hissederiz ki daha fazlasını isteyerek karşı konulmaz bir şekilde onlara doğru çekiliriz. Bunun onlara doğuştan geldiğini veya doğal olarak edindikleri bir şey olduğunu düşünebilirsiniz. Sizinle tam anlamıyla uyuştukları için bu şekilde düşünebilirsiniz. Bu daha ziyade onların sözlerindeki ustalıkları, iletişimlerindeki dürüstlükleri ile bütünlükleri ve düşüncelerinin temelinde yatan niyetin bir sonucu olabilir. Kişisel bütünlük mevcutsa takdir, ilgi ve kabul etmeye dair kelimeler kendiliğinden gelir.

Birisiyle bir tartışmada olduğunuzu ve vermek istediğiniz mesajı anlatmakta güçlük çektiğinizi hayal edin. Siz kendi bakış açınızı çok güzel bir şekilde açıkladınız ama dinleyicinizin yine de aklı karıştı. Anlamadığı için onu kötü hissettirmenizin birçok yolu var veya o kafası karışık ve yetersiz hissetse bile kendisiyle ilgili iyi hissetmesini sağlayabilirsiniz.

“Neden anlamadığınızı anlamıyorum. Anlayabileceğiniz bir şekilde anlatayım” diyebilirsiniz. O iletişimde dinleyicinizi hatalı hissettirme

niyetiniz vardı ve bu da onun kafasını daha da karıştırıyordu. Açıkça odaklanmayıp dinlemiyorsa bile bu dikkatini vermediği için onu kötü hissettirmenize yardımcı olmayacak. Bu ikilemi bir avantaja dönüştürebilirsiniz. “Belki de ben iyi açıklamıyorum” veya “Daha açık anlatayım” diyebilirsiniz. Şimdi kimsenin hatası olmayacak bir şekilde açıklama yükünü kendi üzerinize aldınız.

Niyetiniz size ya faydalı ya da zararlı olacak. Maksadınız bir şekilde birini küçük, aptal ya da yetersiz hissettirmekse siz de kaybedersiniz, diğer insan da kaybeder. Kazançlı çıktığınızı düşünebilirsiniz fakat gerçekte onu yabancılaştırmış ve sizinle birlikte olmayı kötü hislerle bağdaştırmış oldunuz. Bunu ne kadar çok yaparsanız o insanda o kadar kötü hislerle bağlantılı bir durum yaratırsınız. Kendinizi üst bir pozisyona koyarsanız bu, sizin yukarda hissetmeniz için birinin aşağıda olması gerektiği anlamına gelir. Eğer bir insan sizin yanınızda kendilerini sürekli aşağıda hissederse, sizin yanınızda olmayı hiç istemeyeceklerdir.

Öte yandan, bir insanı huzurlu hissettirmek, kendilerine güvenli ve takdir edildiklerini hissetmelerine yardımcı olmak mükemmel iletişimin sihridir. Yükü kendi üzerinize alarak bir cümle kurduğunuzda dinleyicinin üzerindeki yükü alırsınız ve daha da önemlisi her türlü suçlamayı veya onun yetersiz hissetmesini ortadan kaldırırsınız. Burada niyetiniz önemli hale gelir.

> ***Önemli bir iş görüşmesine, sunuma girmek üzereyken ya da rahat, romantik bir sohbetin tadını çıkarıyorsanız başlamadan önce niyetinizi belirleyin.***

Söyledikleriniz açıkça anlaşılmayabilir, dinleyicinizin dikkati dağılabilir veya ilgisiz olabilir ya da sizin canınız sıkılmaya başlayabilir... Yine de sonraki söyleyeceğiniz şey ilginizi tekrar merkeze getirir. “Siz çok algıları açık bir iş kadınısınız. Başarınızdan kavramları kolaylıkla anladığınızı görebiliyorum. Ben bunu şu şekilde daha iyi açıklayabilirim: ...” Şimdi dinleyiniz onun keskin zekâsını, anlama yeteneğini kabul ettiğinizi ve onu ilgi göstermek isteyeceği bir pozisyona yerleştirdiğinizi hisseder.

Wendi Friesen yakın zamanda benimle aşağıda yer alan hikâyeyi paylaştı. Bu mevkideki birinin bu kadar acemi bir iletişimci olabilmesinin beni gerçekten şaşırttığını itiraf etmeliyim:

Yönettiğim satış seansında şirket sahibinin inanılmayacak derecede kötü iletişimi vardı. En iyi becerisi, çalışanlarını küçük ve zayıf hissettirmekti. Örneğin, “Julie’nin anlamadığı ve muhtemelen hiçbir zaman anlamayacağı şey...” demişti. Cümlenin bu kısmında niyeti açık ve isabetliydi. Julie’nin bazı şeyleri anlama güçlüğünü ve gelecekte de anlayacak kadar zeki olmayacağını hissettiğini belirtti. Onun farklı yapacağına veya söyleyeceklerini anlayacağına dair hiç güveni olmadığını Julie’ye belli etti. Onu hatalı duruma düşürmeden iletişiminin nasıl zorluk yaratabileceğini anlamasına yardım etme fırsatı yakaladığım için ne kadar memnun olduğumu hayal edebilirsiniz.

Niyetiniz, insanları iyi hissettirecek şekilde kelimelerinizi şekillendirecek ve cümlelerinizi ustalaştıracak. Diğerleri yanınızda iyi hissederlerse sizi ve kendilerini daha çok sevecek, teklif ettiğiniz şey neyse ona sahip olmak isteyeceklerdir. İster bir araba satın, ister romantik bir bağ kurun ya da bir yatırımcının kazandığı on milyon dolarla yatırım yapması için güven kazanmaya çalışın bu niyet prensipleri iş birliği ve uyum yaratacaktır.

Şimdi yanlış yönlendirilmiş bu şirket sahibine Wendi’nin verdiği cevaba bakalım.

Şirket sahibi: Julie’nin anlamadığı ve muhtemelen asla anlamayacağı şey müşterilerin genellikle dürüst olmadıklarıdır.

Wendi: Çalışanlarınızın müşterilerinizi anlamalarını gerçekten istediğinizi anlayabiliyorum. Belli ki çalışanlarının ihtiyaçlarını kendi bakış açısında netleştirmeye önem veren birisiniz.

Şimdi Julie’yi kötü hissettirdiği için kendini suçlamıyor. Benimle anlaşmak durumunda ve bir sonraki söyleyeceğim şeyi kabul edecek. Artık Julie’yi hatalı duruma düşürmeye de odaklanmıyor. Odağının başka şeye kayması Julie’nin üzerinden baskıyı alıyor ve onu kendi iletişimine dikkat etmeye zorluyor. Şimdi patronun, ne demek istediğini Julie’nin anlamasını sağlayabileceği yolları keşfedebiliriz.

Niyetiniz sağlam olsun. Dinleyiciniz kendini üstün veya bazen çok kötü, alçak hissetse de onu normale döndürecek birkaç cümle öğrenin.

Hatalı da Olsa Dinleyicinizin Haklı Hissetmesine Yardım Edin

Şu cümlelere bakın ve dinleyicinizi düzeltmenize yardımcı olmak için tasarlanan yöntemleri izleyin.

“Siz açıkça
çalışanlardan en iyiyi talep eden
kaliteyi takdir eden
en iyinin tadını çıkaran
çok zeki
başkalarının nasıl hissettiğini anlayan
çabuk kavrayan
fırsatı fark edebilen
bir erkeksiniz/kadınsınız.”

“Sizinle ilgili fark ettiğim bir şey de
başkaları hakkında ne kadar öngörülü olduğunuzdu
kendinizle ne kadar barışık olduğunuzdu
başkalarında uyandırdığınız güvendi
iletişimin gerçek anlamını ne kadar çabuk kavradığınızdı.”

“Sizin için
başkalarının bakış açısını görmenin
başkalarından en iyiyi talep etmenin
bir karara balıklama atlamak yerine onunla ilgili iyi hissetmenin
boş vakitlerinizi iyi değerlendirmenin
başkalarının sizinle dürüst olmasının
önemini anlayabiliyorum.”

“Sizinle ilgili her zaman hayranlık duyduğum şey
odaklanmanız ve vizyonunuz
kararlarınızla ilgili ne kadar kesin düşündüğünüz
iletişiminizin ne kadar doğrudan olduğu
her zaman demek istediğiniz şeyi söylemeniz

hayalleriniz ve umutlarınıza sarılışınızdır.”

Bu cümlelerin başlangıçları zor bir anı geçiştirmek, konuştuğunuz insanın niyetini başka yöne kaydırmak, ne söylerlerse söylesinler onların doğru hissetmesini sağlamak ve odaklarını içe doğru yöneltmeye yardım edebilir. Aynı zamanda bağ kurmanız gereken zor bir insanla karşılaştığınızda size cevap verme fırsatı sunarlar. Zor bir insanla değilseniz bu cümleler ilişkiyi geliştirecek ve dinleyicinizin etrafınızda daha iyi hissetmesini sağlayacak.

İletişimdeyseniz ve haklı olma ihtiyacı duyuyorsanız kendinizi kontrol altına alın. Bu, haklılığınızın bir bedeli olduğu anlamına da gelir. Bu yüksek bedel arkadaşınızın, patronunuzun, sevgilinizin veya çocuğunuzun ruh hali olabilir. Haklıysanız bu sadece sizi dinleyen kişiyi haksız yapar. Sizin varlığınızdan dolayı kötü hissederlerse konuşarak zirveye çıkmaktan çok uzağa düşersiniz. Bu yüzden zarifçe bile yapmaya çalışsanız başkalarını hatalı çıkarmanın çekimine kapılmayın. Konuşarak zirveye çıkmak, başkalarının sizinleyken kendileriyle ilgili daha iyi hissetmeleri anlamına gelir. Konuşarak zirveye çıkmak, başkalarının sizin yanınızda kendilerini daha iyi hissettikleri için sizinle olmayı dört gözle beklemeleri demektir. Başkalarının sizin etrafınızda nasıl hissettiği, çoğunlukla seçtiğiniz sözlerin ve bu sözlerin altında yatan niyetinizin bir neticesidir.

Başka insanları hatalı duruma düşürmenin birçok yolu bulunur. Kendinizi bu senaryolar içinde hayal edebilir ve etrafınızdaki kişileri hatalı, kötü hissettirdiğinizi fark edebilirsiniz. Bu senaryolardan bazılarında varlığınız etrafınızdakileri gergin hissettirir. Bazılarında ise şüphe uyandırır. Bunların hepsi dinleyicinizde olumsuz his yaratır ve bu kötü hissi sizinle bağdaştırır.

Öte yandan insanların hatalıyken bile haklı olduklarını hissetmelerini sağlamak çok daha kolay ve verimli değil mi?

Yirminci yüzyılın en karizmatik ünlülerinden biri Elvis Presley’di. Çocukken televizyonda Elvis’le yapılan bir röportajı izledim ve bunu asla unutmayacağım. O zaman bilmiyordum ama savaşları protesto edenleri hiç sevmezdi. Ülkesine hizmet etti ve başka herkesin de etmesi gerektiğine inandı. Yine de hiçbir zaman böyle bir konuda fikirlerini

paylaşmadı. Bu röportajda kadın, “Savaş karşıtlarıyla ilgili ne düşünüyorsunuz?” diye sordu.

“Kişisel görüşlerimi kendime saklıyorum. Ben sadece bir ünlüyüm.”

“Diğer ünlülerin de (ilginç bir şekilde büyük bir Presley hayranı olan John Lennon ve diğer ‘barış elçilerine’ gönderme yaparak) görüşlerini kendilerine saklamaları gerektiğini düşünüyor musunuz?”

“Hayır.”

Başkasına hatalı olduğunu hissettirmek hiçbir zaman Presley’nin yapacağı bir şey değildi. Bilgin veya güzel konuşan biri değildi. Konuşurken bocalıyordu ve gazetecilerin önünde çok rahatsızdı. Ancak iletişimci olarak altı çizilmeye değer bir özelliği vardı: İnsanları hatalı hissettirmekten hoşlanmazdı.

Başka insanlar için neyin önemli olduğunu bilmek temelde mükemmel bir iletişimin anahtarıdır. Bu yüzden insanlarla konuşup onlar için önemli şeyleri öğrenmekte başarısızlığa uğrarsak problemler doğacaktır.

Etkisiz İletişimcilerin Sekiz Alışkanlığı

Hiç zihninizin başka yöne kaydığını hissettiğiniz, hayallere daldığınız ve odaklanmak için çok çaba sarf ettiğiniz bir iletişimde yer aldınız mı? Birisi sürekli konuşup dururken onu dinlemenin nasıl hissettirdiğini hatırlıyor musunuz? Kötü bir iletişimciyle karşı karşıya geldiğimizde bağ kuramamanın birçok nedeni vardır. Bazen bizi dış dünyaya kapatan, istediğimiz şekilde dinlemekten alıkoyan bazı kelimeler ve ifadeler vardır. Bazen insanlar o kadar çok olumsuz kelime ve fikir kullanır ki depresif, ağırlamış hissedebiliriz. İletişimin içeriği onunla, dinlemek istemediğiniz hikâyelerle ve asla karşılaşmadığınız insanlarla ilgili olduğundan iletişim kurduğunuz insan sizi sıkabilir.

Ya sıkıntıdan öldürmek üzere olan bu kötü iletişimci sizseniz? Olumsuz bağlantıları araya soktuğunuzu, önemsiz detaylardan bahsettiğinizi ve sürekli kendinizden bahsettiğinizi nasıl anlarsınız? Birinin söyleyeceklerinizle gerçekten ilgilendiğini, sohbetinize gerçekten dâhil

olduğunu nasıl anlarsınız? Bir kişinin, topluluğun ilgili-ilgisiz ya da yorgun ve oradan gitmek istediğini hangi metotla gözlemlersiniz?

Birinci sınıf bir iletişimciyseniz konuştuğunuz herkesten bir şeyler öğrenirsiniz. İyi bir ilişki kurup kurmadığınızı, dinleyicinizin anlayacağı bir şekilde konuşup konuşmadığınızı ve istek, ilgi uyandıran kelimeler kullanıp kullanmadığınızı belirtecek net ipuçları fark edeceksiniz. Kendinizde başkalarını iten ve sizi istediğiniz gibi dinlemelerine engel olan şeyleri keşfetmeye istekli hale geleceksiniz. Bu, etrafınızdaki herkesin gözünde mükemmel bir yerde kalmanızı sağlayacak kişisel farkındalığın etkili bir açısıdır.

Sonraki bölümde, birçok insanın yaygın olarak hata yaptıkları alanlara bakacağız. İletişimi çok büyük oranda etkisiz hale getirecek sekiz alışkanlığa yer vereceğiz. Başkalarını yabancılaştırdığınızı ve nasıl olumsuz hissetmeye zorladığınızı fark edeceksiniz. Bu senaryoları okurken kendinizden izler görüp görmediğinize karar verin. İletişim tarzınız ve bunun çevrenizdeki insanlar üzerindeki etkileri hakkında dürüst olmaya biraz zaman ayırın.

TARTIŞMACI İLETİŞİMCİ

Şeytan'ın avukatını oynamaktan zevk alıyor musunuz? Sorulmasa bile sürekli karşı fikrinizi sunuyor musunuz? Başkalarıyla iletişim kurarken kendinizi 'ama' kelimesini kullanırken buluyor musunuz? Tartışmacı bir iletişimci olabilirsiniz. Zıt görüş benimsemenin etkin bir yolu vardır ama bu ilişkiyi mahvedebilir. Fikrinizi beyan etmenizin de bir yolu vardır ama bu da istenmeyen bir tavsiye olarak algılanabilir. Dinleyicinizin yorumlarına karşı koymaya devam ettiğinizde onu hatalı, aptal ve bilgisiz konumuna sokma riskini alırsınız.

KIYASLAMA YAPAN

Kıyaslama, arkadaşımla bir fikir veya hissimi paylaştığımda olur. Çok kişisel veya anlamaya çalıştığım bir şey olabilir. Arkadaşım söyleyeceğim şeyi pek önemsemediğini gösteren bir cevap verir.

Bu cevap şu şekilde olabilir: Patronumla, Sally ile anlaşmayı nasıl ele alacağımı konuşuyordum. Onu dün görüşmeye çalıştım fakat benimle bu konuda konuşmak istemiyormuş gibiydi.

Arkadaşım şu şekilde cevap verir: Ne demek istediğini anlıyorum. Bir zamanlar herkese zaman ayıran bir patronum vardı ve ben ne zaman soru sormaya kalkışsam beni başından atardı. Bir keresinde George onunla konuşuyordu ve o ...

Eğer kendinizi arkadaşınızın hayatındaki bir olayla sürekli kıyaslar halde buluyorsanız artık bu kötü huydan vazgeçebilir ve mükemmel iletişimcilerin becerilerini kendinizde denemeye başlayabilirsiniz.

KONUŞMACI OLMASA DAHA İYİ

Bir konuşmacı ve iletişimci arasındaki fark açıktır. İletişimci anlamak için özen gösterir. Konuşmacı, iki kişinin de 'iletişimden' faydalanmasını amaçlamadan sürekli konuşup durur. 'Konuşmacı Olmasa Daha İyi' olan kişi, 'Kıyaslama Yapan' ile benzerdir ama o daha küçümseyici bir tona sahiptir. 'Konuşmacı Olmasa Daha İyi' olan kişi şefkatli olmak amacıyla değil üstünlük yaratma amacıyla kıyaslama yapar. Konuştuğu insandan daha üstün olmakla ilgilenir ve bu da dinleyen kişinin alçalmasını gerektirir. Dinleyici alçalmış hissediyorsa konuşmacı ilişki kuramamış demektir ve bağ kurmaya dair her türlü umut yok olmuştur.

BENİM YAŞADIKLARIMI DUYUN İLETİŞİMCİSİ

Merhamet dilenen insanlara sempati duyma ihtiyacı vardır. Bu kurtarılma ihtiyacından doğabilir veya gerçek bir yardım çığlığıdır.

Bunun sizde olduğunu fark ederseniz neden başkalarının sempatisine ihtiyaç duyduğunuzu ve başkalarının size merhamet göstermesinin neden önemli olduğunu bir düşünün. Belki de çok acıklı bir hayatınız vardı ve gerçekten biraz sempatiyi hak ettiğinizi düşünüyorsunuz. Bu kesinlikle mantıklı değil. Belki kısa çöpü çektiniz. Bir dizi korkunç olayın kurbanı olduğunuzu hissedebilirsiniz. Bu da sorun değil. İnsanların böyle deneyimleri OLUR. Bu güçlükle başa çıkmak için vasıflı bir terapistle çalışmalısınız.

Sempati göstermeyi talep eden bazı olaylar hariç (örneğin birinin işini veya sevdiği birini kaybetmesi), konuşmada eskilerden bahsetmek için çok geniş bir alan yoktur. Anılar, dinleyicinizde istemediği bazı hisler oluşmasına neden olabilir. Aynı zamanda yanınızda olmayı üzgünlük, muhtaçlık ve çaresizlik hisleriyle bağdaştırır. Bunu ne kadar çok yaparsanız, başkaları da bu hisleri sizinle olmakla o kadar çok bağdaştırır. Eğer başkalarının sizin etrafınızda kötü hissetmelerini istiyorsanız onlardan mümkün olduğunca çok merhamet görmeye çalışmalısınız. Başkalarının sizi arayıp yanınızda olmasını istiyorsanız hayatınızdaki zor deneyimleri terapistinize saklayın. Terapist, özel arkadaşların ve iş arkadaşlarının yapamayacağı ölçüde empati ve tarafsızlık sergileyebilir.

YARGILAYICI İLETİŞİMCİ

Jason, “Jim gerçekten stres oluyor. Gerçekten zorlayıcı müşterileri olmalı” dediğinde bu bir yargı değil gözlemdir ve iyidir.

Cathy, “Ne demek istediğini anlıyorum. Stresle hiçbir zaman başa çıkamamıştır. Geçen gün Ken’e patladığında çok kabaydı. Kendini kontrol edemiyor ve onun bu tavrından bıktım” diye cevap verirse bu bir yargıdır. Cathy, onun kişiliğine ve öyle olduğu için neden hatalı davrandığına dair fikir beyan ediyor.

Başkalarını yargılarken bunu ilişki kurmak veya onların tarafında olmak için yaptığınızı düşünebilirsiniz. Kendinizi yabancılaştırabilirsiniz ama kendinize saygıda eksik olduğunuzu göstererek bunu yapabilirsiniz.

‘İçinizle uyumlu’ değilseniz onlardan daha iyi hissetmek için başkalarını yargılama ihtiyacı duyabilirsiniz. (Kendimizle etkin konuşma ve kendimizi etkin dinleme konusunu kitabın kapanış bölümlerinde konuşacağız.)

Yetersizlik ve güvensizlik hissettiğiniz kişilere karşı yargılayıcı konuşmak sizi bitirecek bir hamle olur. Bu tuzağa düşmeyin. Kendinize saygı ve güven pozisyonunuzu güçlendirecek bir şekilde cevap verin.

Bizim örneğimizde Jason muhtemelen, “Jim bana her zaman yardımcı oldu. Ondan çok fazla şey öğrendin. O da hepimiz gibi güçlükler çekiyor. Şimdi belki de yardıma ihtiyacı vardır!” diye cevap vermeliydi.

ARAYA GİREN İLETİŞİMCİ

Dinleyicinize gönderebileceğiniz en kuvvetli mesaj, çok basitçe sürekli araya girme tekniğini kullanmaktır. Bu korkunç hatadan kitabın her yerinde çok detaylı bahsedilmiştir. İşte size birkaç prensip. Biri sözünüzü kestiğinde kendi söyleyeceklerinin sizinkilerden daha önemli olduğuna inandıklarını bilirsiniz. Biri sözünüzü kestiğinde sizden daha iyi olduğunu düşündüklerini bilirsiniz.

İletişim kurarken konuşmadan önce karşınızdaki sözünü bitirdikten sonra bir nefes alın. O nefesle söylediğini duyduğunuzu, onu anladığınızı ve iletişimini takdir ettiğinizi ifade edersiniz. Bu çok değerli bir tekniktir. Başkalarının sözünü kesmemek bu kitaptan öğreneceğiniz en önemli şey olabilir.

ŞİKÂYET EDEN İLETİŞİMCİ

Şikâyet edenler Benim Yaşadıklarımı Duyun iletişimcisiyle aynı sorunla karşı karşıyadırlar. Şikâyet eden insanların etrafındayken kendinizi kötü hissedersiniz. Şikâyet ettiğinizde dinleyicinizi soktuğunuz

konum onun sizinle birlikte olmayı ilişkilendireceği bir konumdur. Eğer kronik bir şikâyetçiyseniz başkalarında olumsuz hisler uyandıracaksınız ve onları kendinize çekmekten ziyade uzaklaştıracaksınız. Şikâyet etmek müşteri hizmetlerine bırakılması gereken, sevdikleriniz ve iş yaptıklarınızla iletişimde kaçınmanız gereken bir şeydir.

DEDİKODU YAPAN İLETİŞİMCİ

Dedikodu belki de en kötü, korkunç ve çaresiz iletişim kurma yönetimidir. Onu kullanmayın, ona dâhil olmayın ve cevap vermeyin. Dedikodu yaptığınızda ve hatta dinlediğinizde kendinizden çok fazla ödün verirsiniz. Ne kadar cezbedici olsa da bugünden itibaren ondan daha üstün olun. Dedikoducuysanız dedikodunun ötesine geçenler olduğunu unutmayın. Bu insanlar, dedikodu yapma ihtiyacını aşmışlardır ve sizin gerçekte ne olduğunuzu görmüşlerdir. İşte bir dedikoducu olarak size dair benim çıkarımım: Çok güvensizsiniz ve kendinize güveniniz başkalarında hata bulmakta yatıyor. Dünyanız küçük, zayıf ve zavallıyı yüceltiyor. Dedikodunuza dâhil olarak sizinle paylaşmak istediğim hiçbir bağ yok. Size söyleyeceğim her şeyi bütün dünyanın duyacağını ve bana karşı kullanılacağını biliyorum.

Gerçekten dedikodu yapmaya dair her türlü ihtiyacınızı gözden geçirin. Başkalarıyla ilgili onları alçaltarak konuşmanın sizin için neden önemli olduğunu bulun. Başkalarıyla ilgili kötü haberler yayma ihtiyacınızın farkına varın. Dedikodu yapan biriyle birlikteyseniz bu durum hakkında fikirlerinizi paylaşın. “Duymak istemiyorum. Beni ilgilendirmez. Ne olursa olsun George’u severim” derseniz dinleyicinizi dedikodu yapmamaya teşvik edersiniz.

Bunlar etkin olmayan iletişimin sekiz alışkanlığıdır. Şimdi insanların günlük iletişimlerinde yaptıkları bazı yaygın hatalara bakalım.

HATA #4: Başkalarının Değerlerini ve İnançlarını Görmezden Gelmek

İletişimsizlik, insanların kişiliğini, ihtiyaçlarını, ideallerini, değerlerini ya da inançlarını göz önünde bulundurmadığımızda ortaya çıkar. Bir insanın kişiliğinin, inançlarının, değerlerinin, ideallerinin, amaçlarının, isteklerinin ve ilgi alanlarının özelliklerini keşfederseniz iletişim pürüzsüzce akıp gider.

KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKMAK – İPUCU #4

Başkalarının Değerlerini ve İnançlarını Koşulsuz Olarak Öğrenin ve Kabul Edin

Başka bir insanı bu kadar katı yapan şeyi anladığımızda iletişimimizde kolaylıkla ilişki kurup heyecan yaratabiliriz. Başkalarının çok önemsediği değerleri öğrenmek, ruhlarına giden kapının anahtarına sahip olmak gibidir. Birisi sizinle en derin inançlarını ve değerlerini paylaştığında bu değerlere saygı duyup onları yüceltin.

KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKMAK – İPUCU #5

İnsanların değerlerini (3. Bölüm'de belirttiğimiz gibi) keşfederseniz hayatta onlar için önemli şeylere ulaşmalarına yardım edersiniz.

HATA #6: Bariz Hatalı Olan Kişilerle Tartışmak

Jackie: Çocuklarının akşam saat ona kadar uyanık kalmasına izin veren ailelerden nefret ediyorum.

Jane: Ne saçma bir şey söyledin. Bunu nereden çıkardın?

Jackie: Çocuklarınızı geç saatlere kadar uyanık tutuyorsunuz ve kendinize hiç zaman ayırmıyorsunuz.

Jane: Bu aptal olduğum anlamına gelmez Jackie. Sen kendin de mükemmel bir anne değilsin yani.

Jackie: Hiçbir kuralın yok. Çocuklarının evde koşuşturmalarına izin verirsen bedelini sonra ödersin.

Jane: Saçmalıyorsun. Bizim bir sürü kuralımız var ama çocuklarımızın kaçta yattığı konusunda endişe duymuyoruz. Bu kadar.

Jackie: Belki de duymalısınız.

Bu sahne, çocuklu aileler için tanıdıktır. Bu kadınların yatma vakti ve aile kurallarıyla ilgili farklı değerleri var. Bu iki kadının fikirlerini birbirlerine belirtecek kadar yakın oldukları da açık. Yine de iletişimlerinde sözlerinin biraz da olsa birbirlerinin içini acıttığı ve birbirlerine zarar verdikleri bir noktadalar. İşte iyi ilişkilerin temellerini atmak için sözcükleri silah olmaktan çıkarmanın yöntemleri:

KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKMAK – İPUCU #6 - Bariz Hatalı Olan İnsanların Düşüncelerini Dinleyin

Jackie: Çocuklarının akşam saat ona kadar uyanık kalmasına izin veren ailelerden nefret ediyorum.

Jane: Çocuklarının akşam saat ona kadar uyanık kalmasına izin veren aileler derken ne demek istiyorsun?

Jackie: Bazı yetişkinlerin kendilerine biraz da olsa zaman ayırmamaları çok günah. Ben her zaman yetişkin zamanının ayrı ve çocukların zamanının ayrı olduğunu söylerim.

Jane: Ne? Hiç düşünmemiştim bunu. Senin ailen böyle miydi ya da bunun yalnızca sizin için mi geçerli olduğunu fark ettiniz?

Jackie: Ben çocukken bize çocukların ortalarda dolaşıp her şeyi duymamaları gerektiği söylenirdi. Okula gittiğimiz günlerde akşam 8'den sonra uyanık kalma iznimiz yoktu. Yoksa popomuza şaplağı yerdik.

Jane: Çocukken nasıl hissederdin o durumda?

Jackie: O zaman memnun değildim ama ailemin bilgeliğini şimdi görebiliyorum. Küçük yaşta disiplini öğrendik.

Jane: Bunun çocukların için en iyi yani ne sence?

Jackie: Jane, yetişkinlerin zamanlarıyla kendilerininkinin ayrı olduğunu öğreniyorlar. Anne ve babanın birlikte zaman geçirmesi de önemli.

Jane: Sizin için gece birlikte vakit geçirmenin en önemli kısmı bu mu?

Jackie: Kesinlikle.

Jane: O zaman doğru yoldasınız. Ancak ben bunun tüm aileler ve şartlar için geçerli olup olmadığını merak ediyorum. Kesin bir şey varsa o da yetişkin zamanı geçirmek bazen güzel olabilir.

Jackie, çocukların akşam saat ona kadar uykusuz kalmalarının 'günah' olduğuna karar vermiş ve buna programlanmış. Kesinlikle hatalı. Aileye ve şartlara bağlı olarak bunun iyi karşılandığı durumlar da vardır kötü de...

Jane'in her an tartışmaya yol açabilecek bu durumu nasıl da önemsiz bir sohbete çevirdiğine bakın. Bir ailenin yetişkin zamanı seçmesi veya seçmemesi arkadaşınıza saldırmak için geçerli bir neden değildir. Bu arada Jackie'nin duyarsız olduğu bir konuda Jane'in onunla tartışması ya da kavga etmesi için neden yoktur. Jane'in de çok net şekilde Jackie'nin ne kadar duyarsız davrandığını belirtebileceği bir zaman gelecektir. Yine de şu an uygun zaman değildir. Şu an önemsiz bir konuyu meseleye dönüştürme değil geçiştirme zamanıdır.

Hepimiz bazen duyarsızca konuşuruz. Genellikle geçmişte bize aynı şekilde yüklenilen konularda duyarsızlık gösterebiliriz. Ebeveyn olarak çok katı tavır aldığımız bazı konular, biz küçükken çok karşı koyduğumuz alanlardır. İnsanların cüretkâr ve bariz saçma laflar ettiğini duyduğunuzda onlara gerçekleri göstermeye çalışmayın. Bir kere karar vermişlerse bu onları ikna etmez.

İnsanlar doğruluğuna bakmaksızın inançlarına körü körüne bağlanırlar. Ölüm onlarla inançlarını ayırana kadar onları savunma eğilimi gösterirler.

HATA #7: Ona Parasıyla Ne Yapacağını Söylemek

Kötü bir finansal kararın saçma bir inanç sebebiyle verildiği şu senaryoya göz atın:

John: İkramiye çekinden aldığın yüklü parayla son birkaç yıldır şikâyet edip durduğun kredi kartının %18'ini ödeyecek misin?

Richard: Tabii ki hayır. Geçen sefer yaptığımız gibi kartlardan para çekeceğiz. Parayı ödedik ve bütün iş boşa gitti. Parayı bankaya yatıracağım ve onu güvence altına alacağım.

John: İyi de bankadan yalnızda %2 alacaksın. Kredi kartlarını ödersen parandan %18’lik faiz alacaksın Richard. Bir düşün. Bu çok fazla para.

Richard: John, o zaman sen ikramiye çekini alınca kredi kartlarını öde. Artık kartlarımızdan para alamayacağız; kartlar doldu. O nedenle bunu yapamayacağız. Bu böyle kalacak.

John: Richard bu çok mantıksız. Kredi kartı borçlarını ödersen binlerce dolar kazanç sağlayacaksın.

Richard: Ama altı ayda geçen seferki gibi olacak. Boşver John.

Açıkça görülüyor ki John haklı. Kredi kartlarını ödemek çok daha iyi bir seçenek ve bankadan alacağı çok düşük ücretten daha iyi getirisi olduğu da net. Kredi kartlarına borçlanmak yasal bir şey. Richard zihninde, kartlara tekrar borçlanmayı bakiyeyi kapatmakla ilişkilendiriyor ve borçlanmak istemiyor. John’un finansal açıdan daha az kurnaz arkadaşına, kredi kartlarıyla ilgili zayıf noktasına baskı yapmadan nasıl tavsiyede bulunacağı asıl noktadır.

KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKMAK – İPUCU #7

ONLAR tekniğini Kullanın, İnsanları İncitmeden Kendileri İçin İyi Olanı Görmelerini Sağlayın

John: İkramiyeni tebrik ederim.

Richard: Teşekkürler. Bu ikramiyeyi alabilmek için bu sene deli gibi çalıştım.

John: Yeni zengin komşumun bu ikramiyeye dair planları var mı?

Richard: Parayı harcamayacağım.

John: Zeki adamsın. Başka biri bu parayı çarçur ederdi.

Richard: Evet bir hayat boyu yetecek kadar şey aldık zaten. Bu para bankaya gidecek.

John: İyi yapıyorsun. Neyse, peki dağ gibi olan kredi borcun ne âlemde?

Richard: Duruyor ve aynı şey bir daha olmayacak.

John: Biliyor musun? Fred’in karısı acil durumlarda ikisinin de kullanabileceği bir kredi kartı dışında bütün kredi kartlarını kesmiş. Sizin

gibi 10.000 Dolar borçları vardı. O zamandan beridir her on iki ayda bir cüzdanlarından 2.000 dolar alınıyor gibi yılda %18 ödüyorlar. En azından kendilerini daha derin borç batağına sokmuyorlar. Hayal edebiliyor musun? Yılda 2.000 dolar faiz yılda 10.000 eder. Başka bir deyişle sadece minimum ödemeyi yaparlarsa kredi kartı borçları hiçbir zaman azalmaz ve bütün bir ay boyunca yalnızca bankaya ödeme yapmak için çalışırlar. Bu yüzden yaptıkları harika değil mi?

Richard: Faiz ödemek için bütün bir ay boyunca çalıştıklarını nasıl anladın?

John: İkisi birden muhtemelen toplam 4.000 dolar kazanıyorlardır değil mi?

Richard: Muhtemelen...

John: Eğer 4.000 dolar kazanıyorsanız devlete bunun 1.000 dolarını ödemek zorundasınız. Böylece geriye kalır 3.000, değil mi?

Richard: Evet.

John: Aylık giderleri en az 250 dolar eder. Belki biraz daha fazla... Bu borca giden 250 dolar daha... Bu yılda 3.000 eder. Bu yüzden kredi kartı borcunu ödemek için bir ay boyunca belki de daha fazla çalışmak gerekir. Caydırıcı gözükse de bir ay boyunca ikisi de kredi kartını ödemek için işe gidiyorlar. Bu işkenceden kurtulmak için sizin gibi yüklü paraları olmaması çok kötü.

Richard: Hiç bu açıdan düşünmemiştim. Eğer borcu öderlerse tekrar borçlanacaklar.

John: Evet paralarını çok sorumsuzca kullandılar ama bunu tekrar yapmamak konusunda anlaşmışlar. Ancak Fred anlaşmadıklarını söylüyor. Bir süre zorluk çekecekler orası kesin fakat uzun vadede sırf borç ödemek için işe gitmekten kurtulurlar.

Richard: Belki biz de bu işkenceyi çekeceğiz. Ben de Janet'la konuşup ne düşündüğünü öğrenmeliyim.

John: İyi düşünüyorsun. Evet, şimdi sen söyleyince bu sizi kurtarır. Sam Amca ve kredi kartı şirketi için değil (gülerek) yalnızca Sam Amca için çalışmak zorunda kalırsınız.

Richard: Evet.

John, 'onlar tekniği' olarak adlandırdığım bir teknik kullanıyor. Bu teknik, başka birini iyi veya kötü davranış örneği olarak belirtip sözle ifade etmeden problemin çözümünün ne kadar açık olduğunu nazikçe

ima ettiğinizde kullanılan bir tekniktir. Hiçbir zaman doğrudan Richard'ın bir şey yapması veya yapmamasını söylemezsiniz. Sadece Richard için de iyi olduğunu söylemeden bir hikâye anlatırsınız. Anlatacağınız sadece bir hikâyedir.

'Onlar tekniği'ni kullanmak arkadaşlarınıza ve aile üyelerinize herhangi bir durumda daha iyi bir seçenekleri varsa kendilerinin karar vermelerine izin verecek şekilde yardımcı olmanızı sağlar. İnsanlar hatalı, saçma davrandıklarında ve siz onları kendileri için en iyi seçeneğe yönlendirmek istediğinizde hayatta gerçekten istedikleri ve hak ettiklerine ulaşmalarına yardım etmek için bu tekniği kullanın.

Duygusal Açıdan Duyarlı Noktalar: İletişimde Bombaları Etkisiz Hale Getirmek

HATA #8: Bir Bombayı Etkisiz Hale Getirmek için Mantığı Kullanmak

Anne: Yolda planlı ebeveynlikten bahseden bir tabela gördüm ve kendi kendime hiçbir şeyin ölümden daha planlı olamayacağını düşündüm. Ne kadar iğrenç bir düzenleme.

Chris: Anne bir kadının seçme şansı olduğunu hiçbir zaman öğrenemeyeceksin. Neden gidip eyaletteki bütün klinikleri havaya uçurup kürtaj karşıtı görüşün için şehit olmuyorsun?

Anne: Hayır Chris. Kürtaj karşıtı değil. Yaşam taraftarı bir görüş.

Chris: Kadınların çocuk doğururken ölmesini istiyorsun. Bir kadın tecavüze uğradığında veya bir suçlunun bebeğine hamileyken nasıl hissettiği hiç umurunda değil. Başka insanlara karşı hiç duyarlı değilsin.

Anne: Asıl SEN duyarsızsın. O küçük bebeği düşün. Onun kararlarını kim veriyor? Beni iğrendiriyorsun.

Çok az konu kürtajdan daha çok zıt görüş barındırır. Anne ve Chris uzun yıllardır arkadaşlar. Çocuklarını parka birlikte götürürler, birlikte tenis oynarlar ama toplumsal açıdan doğrusu yanlışı olmayan bu tartışmalı konuda zıt görüşteler. Çok kişisel bir konu ama Amerikalıların yaklaşık yarısı bu tartışmanın bir tarafında yer alırlar. Chris, Anne'in aşırı tepkisini farklı şekilde nasıl kontrol edebilirdi?

KONUŞARAK ZİRVEYE ÇIKMAK–İPUCU #8

İnsanların ‘Patlamaya Hazır’ Konulara Nasıl İnanmaya Başladıklarını Keşfedin (Örneğin: Din ve Siyaset)

Anne: Yolda planlı ebeveynlikten bahseden bir tabela gördüm ve kendi kendime hiçbir şeyin ölümden daha planlı olamayacağını düşündüm. Ne kadar iğrenç bir düzenleme.

Chris: Anne, planlı ebeveynliğin iğrenç olduğuna nasıl karar verdin?

Anne: İğrenç çünkü masum kadınlara çocuklarının katilleri olmaları konusunda danışmanlık sağlıyorlar.

Chris: Senin yaşam taraftarlığı konusunda ne kadar güçlü hislerin olduğunu biliyorum. Çocukların, özellikle doğmamış olanların hayatları hakkındaki hislerine gerçekten saygı duyuyorum. Zihninde onların yaptıkları bazen senin dediklerinle tamamen örtüşebilir. Bazen de onlar kürtaj olup olmama kararını ortadan kaldırarak insanların baştan hamile kalmalarını önlemeye yardım ediyorlar. Bunun doğruluğu konusunda hemfikiriz değil mi?

Anne: Evet doğru. İstenmeyen hamileliğin önlenmesinin iyi bir şey olduğu konusunda hemfikiriz. Bizim sürekli zıt düşmemizin nedeni hamilelik sonrası olanlar.

Chris: Haklısın öyle. Görüşüne saygı duyduğumu bilmeni istiyorum ve bu görüşe kalbindeki içten sevgiyle ulaştığını biliyorum. Umarım bir gün sen de benimle ve benim görüşlerimle hemfikir olursun. O zamana kadar daha az istenmeyen hamilelik için kadınların doğum kontrolünü daha etkin kullanmaları konusunda aynı düşünmek zorundayız.

Anne’in siniri başarıyla yatıştırıldı. Chris sorumlu ve öngörülü iletişim tarzıyla kendini de sakinleştirdi. Şüphesiz Chris de kendi görüşlerini öfkeyle tartışabilir. Yine de kimsenin ihtiyacı olmayan bir sorun yaratmak yerine Anne’in hislerini açmasına, sonra da ortak anlaşma noktası bulmaya çalışıyor. (Bu kadınların kişisel olarak istenmeyen bir hamilelikle karşılaşmaları muhtemel değildir. Neden arkadaşlar arasında anlaşmazlık yaşansın ki?)

İnsanlar nadiren de olsa birbirlerini hatalı duruma düşürüp kendilerini haklı çıkarma ihtiyacı duyarlar. Hepimizin haklı olma isteği vardır. Yıllar boyunca hepimiz başkaları tarafından birçok kez haksız durumuna

düşürüldük. Bazılarımız bu duruma o kadar çok düşürüldü ki yalnızca haklılığı değil başkalarının da bunu bilmesini istiyoruz. Bazı insanlar başkalarını ‘hatalı’ durumuna düşürmek için haklı olma ihtiyacı duyarlar. Bu ‘galibiyetler’ ilişkilerin kalitesini yavaş yavaş düşürür ve iletişimi zorlaştırır. Bir insan sözle saldırıya geçmeye başlarsa en iyi savunma, o insanın söyleyeceğini söylemesine izin verip sonra başka bir konu veya sorundan konuşmaya devam etmektir.

İnançlarınız başka bir insanın inançlarıyla çatışırsa orada onu hatalı konumuna düşürüp kendinizi haklı çıkarmaya çalışmaya yönelik bir amaç muhtemelen yoktur. Sadece o kişinin inancını sizinle paylaşmasına izin verin. Bu inancın nasıl oluştuğunu anlamaya çalışın. O insanı o inançları benimsemeye nasıl deneyimler itti? Konuştuğunuz insanlarda inançları neyin oluşturduğunu öğrenin. Nazik, saygılı, meraklı ve hoş görülü olun. Bunlar iyi iletişimcilerin ve sevgiyle iletişim kuranların iyi özellikleridir.

Duygular insan davranışının temelinde yatar. Her gün insanların bir şeyler yaptığını, karşılık verdiğini izledikçe bu davranış örneklerinden bazılarına rastlayacaksınız. İnsanlar haftalarca, aylarca, yıllarca aynı duygusal tepkileri verme eğilimi gösterirler. Duygular, değişmeye hazır olmayan insanların bir parçasıdır.

11. BÖLÜM - SEVGİ VE SAMİMİYETİN SIRLARI

Sevgi yargılamadan kabul etmektir.

ÖZEL BİR İNSANLA (veya insanlarla) İLETİŞİM varlığınızda büyük rol oynayacaktır. Bu gezegende yaşayabileceğiniz en mükemmel deneyim romantik bir ilişki yaşamaktır.

Birine âşık olduğunuzda deneyimin kalitesi açısından nadiren tutturulabilen bir mutluluk yaşarsınız. Birine âşık olduğunuzda o insanın hatalarını ve olumsuz davranışlarını göremez hale gelirsiniz. Bu, ilişkinin nasıl geliştiği ve ilerlediğine bağlı şekilde iyi ya da kötü olabilir. Koşulsuz sevgi yargılamadan kabul etmektir. Bu hem bir gerçeklik hem de bir hedeftir. Fiziksel olarak ortaya çıkması güç ruhsal bir kavramdır. İlişkiniz ilerledikçe sevgilinizin sessiz kaldığı problemler su yüzüne çıkacak, sonunda ilişkiniz için çabalamaya gerek olmadığını fark edeceksiniz. Sevgi bağının derinleşmesini sağlayan şey, diğer insanın hataları ve sorunları ortaya çıkınca bütün bunlara rağmen bize karşı sürekli sevgisi için o insanı hâlâ sevmemizdir. Uzun soluklu, kalıcı aşk muhteşem bir şey. Peki, bu uzun süreli ilişki değerlendirme eksikliğinden veya kabullenmekten kaynaklanıyor olabilir mi?

Bu bölümde en baştan başlayalım. Şu an evli değilseniz veya 'evliliğin konusu açılmıyorsa' ve evlenmeyi, hakkınızda konuşulmasını istiyorsanız şimdi bu isteği nasıl gerçekleştireceğinizi öğreneceksiniz. Başarılı ilişkilerin nasıl başlamasının çok basit yöntemini öğreneceksiniz. Evli değilseniz ve sizden hoşlanan birileri yoksa bu bölüm, şu anki

ilişkinizdeki güçlükleri mutlu ve tatmin edici bir ilişkinin temellerine dönüştürmenize yardımcı edecek.

Ne Arıyorsunuz?

‘İyi’ bir ilişkisi olanlar bir zamanlar ilişkide ‘ne aradıklarını’ biliyorlardı. Bu bilinçli veya bilinçsiz olabilir. Kriterler fiziksel, duygusal, zihinsel ya da ruhsal olabilir (ya da bu dördünün kombinasyonu) ama biliyorlardı. Ne tür birini bulmak istediklerini biliyorlardı. Bazı durumlarda tam olarak hangi insanla ilerlemek istediklerini biliyorlardı.

Bir sevgili arayışına başladıklarında çoğu insan ‘etrafa’ bakıp birini bulmayı umar ve hayallerindeki kişinin neden orada olmadığını merak eder. Bu hemen aşılamayan bir problemdir. Biri arandığında bu hiç kimseyi aramamakla aynı etkiye sahiptir. Hiçbir çekicilik hissi uyanmaz. Fiziksel, duygusal, zihinsel ya da ruhsal olsun ‘belirli’ özellikler arandığında ise insanları arayana doğru çeken manyetik benzeri bir filtre ortaya çıkar. Başka şekilde anlatmak gerekirse trafiğin sıkışık olduğu saatte bir sonraki alacağınız ‘doğru arabayı’ bulmayı umarak yola çıkarsanız hiçbir şey görmezsiniz. Ancak belirli bir arabayı aramaya karar verirseniz ondan bir sürü görürsünüz. Bu, bir araba aldıktan sonra yolda ondan çok sayıda görmemize benzer. Buradaki şey beyninizin yeni aracınızı kendisi için önemli olarak tanımasıdır. Böylece belirlemede bulunursunuz.

Aynı zihinsel süreç ilişkilerimizde yatırım yapmak istediğimiz insanları tanıma sürecinde bize yardım eder. Ne yazık ki birçok kişi ilişki kurmak istedikleri bireylerin temel özelliklerini belirlemez. Biri ilişki kurmak istediklerinin özelliklerini belirlerse içsel süreci bu kriterlere uymayan insanları saf dışı bırakacak ve uygun/olası partnerleri seçecektir.

‘Arama’ aşamasındaysanız (ve hepimiz çoğu zaman bir çeşit ilişki ararız) o zaman nasıl (bir) insan(lar) arıyorsunuz? Büyümemizi sağlayacak ilişkilere dâhil olmamız gerekir. Bu bizimle bazı benzerlikleri

ve bazı önemli farklılıkları olan insanlarla bağ kurmamız gerektiği anlamına gelir. İnsanların birbirlerini tamamlamaları da gerekir.

Bazı insanlar para konusunda iyidir. Bazıları değildir. Bir ilişkide para konusunu iyi kotaramayan iki insan eğer çözüm bulunmazsa başarısızlık tarifi olabilir. Birçok insan ağlayan çocuğun sesine katlanamaz. Bazıları ise bunu çocukların yaptığı basit bir gürültü olarak görür. Ağlayan çocuk sesine katlanamayan iki insan evlenirse ne olur?

Doğru insanı kendi alanımıza nasıl çekeriz? İstediğimiz ve ihtiyaç duyduğumuz insanları kitlelerden nasıl seçeriz? Hangi ihtiyaçların karşılanması gerektiğine ve başkalarına neler sunabileceğimize dair biraz bilgimiz olmalıdır. Birçok insan başkalarında aradıkları özellikleri düşünmemişlerdir. Belirli özellikler, davranışlar ve kişilikler arayanlar aradıklarını bulmaya eğilimlidirler. Bunun için beyninizin mucizevi yapısı ve işleyişine teşekkür edebilirsiniz.

Alıştırma: Eş arama sürecindeyseniz o insanda arayacağınız fiziksel, duygusal, zihinsel ve ruhsal özellikleri yazın. Aklınıza gelen her şeyi eklediğinizden emin olun. Partnerinizin çok para kazanması gerekiyorsa veya ilişkinin peşinden koşmak istemiyorsanız bunu da yazın. Yazılmaması gereken özellik yoktur.

Belirli bir insanda ne aradığınızı bütün düzeylerde ciddiyetle değerlendirmek kriterlerinize uymayan insanları beyninizin elemeye başlamasını sağlıyor. Bu beyninizin çok önemli bir işlevidir çünkü olası hayat arkadaşlarını keşfetmeyi kolaylaştırır. Beyniniz kimi aradığınızı biliyor ve şimdi sizin için bu işi üstlenecek.

Bütün ilişkilerde bir nevi verme ve alma hissi vardır. Her insan tarafından bilinçsiz olarak değerlendirilen yazılmamış bir 'ilişkiye katkılar tablosu' vardır. İki insan da ilişkiye adil ve eşit olarak katkıda bulunuyorsa ilişki genellikle mutlu ve huzurludur. Bir insan diğerine kıyasla çok daha fazla katkıda bulunuyorsa ilişki muhtemelen bitecek veya çok mutsuz olacaktır.

Alıştırma: Olası partnerinizde görmek istediğiniz karakteri ve özellikleri kaydettiniz. Şimdi ışık size çevrildi. Diğer insan için ilişkiye ne getiriyorsunuz?

Bir insan sizden hangi faydaları, deneyimleri ve varlıkları kazanacak?

Fiziksel, duygusal, zihinsel ve ruhsal güçleriniz olarak neleri görüyorsunuz? Gelecekteki ilişkiye sunacağınız bütün özellikleri yazın.

Alıştırma: Şimdi asıl zor kısım geldi. İlişkiye getirdiğiniz, önceden beri mevcut problemler nelerdir? (Borcunuz mu var? Bu insanın dini inancına mensup değil misiniz? Obez misiniz? Sağlıksız mısınız? İstikrarsız bir kariyeriniz mi var? Yoksa hiç birikiminiz mi yok?) Eksik olduğunuz bütün alanları yazın. Kendiniz hakkında mümkün mertebe açık ve dürüst olun.

Alıştırma: Eksiklik olarak listelediğiniz her unsuru bir kez daha yazın ve sonra bunu gidermek için ne yapacağınızı yazın. Değiştirmek mümkün değilse o eksikliğin yanına gerçekleri yazın.

Alıştırma: Kendinize dürüst ve şeffaf bir şekilde baktığınıza göre ilginizi bir kez daha ilk alıştırmadaki partner tarifinize çevirin. Belirttiklerinizin bazıları istedikleriniz, bazıları da 'zorunda' olanlardır. Bu alıştırmada şu soruya cevap vermek zorundasınız: "Bu insan _____________ dışında istediğim her şeye sahipse bu insanla mutlu olur muyum?" Buna yukarıdaki ilk alıştırmada belirttiğiniz her özelliğe göre cevap verin. HAYIR cevabı vereceğiniz her özelliği yuvarlak içine alın. Bunlar sizin KESİNLİKLE SAHİP OLUNMASI GEREKEN cevaplarınız.

Tabii bu KESİN cevaplar hayatınızı paylaşmak istediğiniz insanları sınırlandırmaya başlıyor. Bu yüzden kendinize karşı dürüst ve doğru olmalısınız. Yakışıklı, zengin ya da yüksek öğrenim derecesi olan birini istemek sığ bir davranış değildir. Kendiniz için cevap vermek isteyeceğiniz asıl sorun, istediğinizin gerçekten KESİNLİKLE SAHİP OLUNMASI gereken bir şey olup olmadığıdır? Biri geçmişinde cinsel istismara uğramışsa veya intihara kalkışmışsa belki yukarıdaki özellikler KESİNLİKLE SAHİP OLUNMASI gereken özellikler değildir.

Şimdi bir aşk ilişkisinde gerçekten ne istediğinizi dikkatlice keşfettiniz. Beyniniz olası adayları gözden geçirecek. Aynı şekilde siz de diğerleri tarafından değerlendirileceksiniz. Bu anlaşılması ve takdir edilmesi çok önemli bir süreçtir. Birinin hayat planlarına uyduğumuz veya uymadığımız gerçeğini 'kişisel olarak' algılamamalıyız. Bu süreç çoğu insanın belli bir düzeyde (bilinçsiz veya bilinçsiz ve nadiren de ruhsal düzey) geçtiği bir süreçtir. İki olası hayat ortağı karşılaştıktan kısa süre sonra yapbozun iki parçası oturur. Bu durum 'aradığım kişi' cevabıdır. Bu insan gerçekten birçok insandan biri olabilir ama yapbozun

parçalarının oturduğunu hissettiğinizde bu deneyim genellikle ‘ilk görüşte aşk’ demektir.

Samimiyet: Derin Sevgi Bağları Oluşturmak ve Onları Yeniden Canlandırmak

Genellikle cinselliğimizi paylaştığımız insanlar duygusal açıdan en samimi olduklarımızdır ama samimiyet seksle karıştırılmamalıdır. Biriyle samimiyet kurmak, ona karşı tamamen açık ve dürüst olmaktır. Sizin kendiniz ve diğer insanın da kendisi olduğu anlamına gelir. Samimi anlarda çok az gizli konu ve sır vardır. Bu kitabın amacı olduğu için yalnızca romantik ilişkilerde ve evliliklerde ortaya çıkan samimiyetten bahsedeceğiz.

Evliyseniz ‘evlilik bağı’ bir hapishane ya da özel bir tür ‘birlik’ gibi gelebilir. İncil iki insanın birliği fikrini zikretmektedir. Bu bölümün sonucunda bu bağı gözden geçirmiş olacağız.

Evliliklerin yarısı boşanmayla biter. Geriye kalan evliliklerin yarısında ise insanlar mutsuzdur. Başarılı olan evliliklerin bazı ortak özellikleri vardır; bunlardan biri de iyi iletişimdir. Bu, katılanların görece açık bir şekilde hislerini ifade edebilmesi anlamına gelir. Bu hiçbir kavga veya tartışma yaşanmayacağı anlamına gelmez. Aksine şikâyet etme, kavga etme ve tartışma evliliklerin en iyilerinde gerçekleşecektir. Şikâyet etme, kavga etme ve tartışma aslında potansiyel iyi evliliklerin belirtileridir. Bu insanlar iletişim kuruyorlar. İletişim de daha derin ve samimi bir ilişkinin temel gerekliliğidir.

Neredeyse bütün evlilikler ve samimi ilişkiler, üzerinde ‘çalışılmayı’ gerektirir. Asıl sorun, ilişki üzerinde nasıl çalışabileceğinizdir. Bu cümleyi kâğıt üzerinde okuduğunuzda çok elle tutulamayacak gibi görünebilir ama gerçek hayatta bu üzerinde çalışılabilir bir süreçtir ve iletişimle başlayıp iletişimle biter.

> ***Evlilik ve ilişkilerdeki partnerler bir şekilde anne-babanızdan birine benzer ya da biz çocukken anne-babalarımızın karşılayamadığı bir isteği karşılar.***

Aşağıdaki alıştırmalar kendinizle ilgili bazı ilginç sırları keşfetmenizi sağlayacak. Aşağıdakilere cevap verirken istediğiniz kadar zaman kullanabilirsiniz.

1. Babanızla ilgili en çok hayranlık duyduğunuz ve sevdiğiniz şeyleri yazın.
2. Babanızın yaptığı veya söylediği sizi inciten veya canınızı acıtan şeyleri yazın.
3. Annenizle ilgili en çok hayranlık duyduğunuz ve sevdiğiniz şeyleri yazın.
4. Annenizin yaptığı veya söylediği sizi inciten veya canınızı acıtan şeyleri yazın.
5. Şu anki partnerinizde anne-babanızda da bulduğunuz hangi hayranlık, sevgi, kırgınlık ve acı unsurlarını buluyorsunuz?

Doktor Harville Haddix, genellikle bilinçaltı bir düzeyde anne-babamızın bıraktığı boşluğu dolduracak biriyle evlendiğimizi keşfetmiştir. Başka bir deyişle bazen çocukluğumuzu tamamlamak için ebeveynlerimizden birine benzer biriyle evleniyoruz. Bu elbette bilinçli bir davranış değil. Bilinçsiz zihnimiz ihtiyacı olanı çeken bir mıknatıs gibidir. Hayatın bu önemli açısında bilinçsiz zihin çocukluğunu tamamlamak için nasıl bir insan gerekirse onu ister.

Üzerinde düşünerek bir partnerde aradığınız özellikleri ve karakteri belirlediniz. Bu bilinçli bir alıştırmaydı. İlişkiniz varsa bunu çocukluğunuzu tamamlamak için başlatıp başlatmadığınızı, evlenip evlenmediğinizi belirlemek adına şu soruya cevap verin:

Partnerinizi ilk seçtiğinizde bu ona karşı romantik bir çekimden mi kaynaklanır?

Cevap “Hayır” ise muhtemelen çocukluğunuzu tamamlamaya yönelik bilinçsiz bir ihtiyacı yerine getirmek için evlenmediniz. “Evet” yanıtını verdiyseniz bunu yapmış olabilirsiniz. (Hiçbir cevap sonunda başarılı veya başarısız bir evliliği göstermez. Ancak ilişkilere nasıl ve neden başladığımızın bilincinde olmak önemlidir.)

Amaçlarımız uğruna “Evet” dediğimizi farz edelim. “Hayır” dediyseniz aşağıdaki ‘Başarılı İlişki Tanımlama’ kısmına geçin.

Kısmen çocukluğunuzu tamamlamak için evlendiğinizden muhtemelen partnerinizin sizi tamamlaması gereken ve bir bütün olmanızı sağlayan birçok özelliği bulunduğunu tahmin edebilirsiniz.

Bir anlığına partnerinizi düşünün ve zayıf noktalarınızda güçlü olup olmadığına bakın. Partneriniz de sizin güçlü noktalarınızda zayıf olabilir. Bu işlevsel olmayan bir ilişki anlamına gelmez. Bu hayat boyu mutluluk ve başarının tarifi olabilir ya da tam aksi bir duruma işaret edebilir. Evliliğiniz artık istediğiniz gibi mutlu gitmediğinde aradaki farklılıklar bilinçli şekilde harekete geçme çağrısı anlamına gelebilir. Partnerler genellikle “Neden onunla evlendim? Onda ne gördüm ki? Nasıl bu kadar aptal olabildim?” gibi sorular sorar.

Gelen problemleri engellemenin zamanı ŞİMDİDİR. Evliliklerdeki sorunlar dışarıdan bakanlar için küçük olarak görülürler. Ancak sizin için bazen kaos yaratabilir. Küçük şeyler büyük kavgaların fitilini ateşleyebilir. Bunlar daha önceden bahsettiğimiz tamamlanmamış çocukluğun belirtileridir. Neden mi? Çünkü partneriniz, çocukken ebeveynlerinizle yaşadığınız tartışmaları ve cezaları tetikler. Partnerinize bağırırken aslında ailenize bağırıyorsunuzdur.

Daha iyi bir ilişki için verebileceğimiz en iyi söz şudur: Eleştirmeye son verip partnerimi dinlemeye başlayacağıma söz veriyorum. Eleştiri, bu güne kadar süregelen yaralarınızı oluşturan, ailenizin size yaptığı bir şeydir. Bu anne ve babanızın sizi sevmediği anlamına gelmez. Muhtemelen sevdiler ve sadece hislerinize, ihtiyaçlarınıza karşı duyarsızdılar. Bu bağlamda ebeveynin neden sizi eleştirdiği veya incittiğini anlamak değil eleştirinin ilişkiyi mahveden bir unsur olduğunun farkına varmak önemlidir. Eleştiri, açılan yaraya tuz basmak gibidir ve sevgi bağını mahveder.

Sürekli eleştiri ilişkinin bitmesi için bir çağrıdır.

Bilinçsiz olarak çocukluklarını tamamlamaya çalışan partnerler tartışmaya, kavga etmeye ve çok fazla söylenmeye eğilimlidirler. Siz çocukken anne-babanızla böyle şeyler yaşadığınız için bunun olması normaldir. Yarım kalmış çocukluğun başka bir göstergesi olarak acı beklediğinizden daha da derindir.

Mutlu İlişkilerin Matematiği

Çocukluklarını tamamlayan partnerler artık bunu zihinlerinde yeni bir farkındalıkla gerçekleştirebilirler. Aşkta daha derine inebilir ve bazen de yeniden daha derinden âşık olabilirler. Bu özel insanın size tekrar âşık olmasını sağlamanın yolu çok kolay. Birbirinizle yaşadığınız olumlu deneyimleri artırın. Kolay görünüyor ama Dr. John Gottman'a göre ilişkiniz gerçekten mutluysa ve uzun süreliyse her bir olumsuz ana karşı beş olumlu anınız olmalıdır. Why Marriages Succeed or Fail? adlı bu mükemmel kitapta Dr. Gottman, olumsuz zamanların da hayatın parçası olduğunu ama olumluların olumsuzların önüne geçmesi gerektiğini belirtmektedir. Bu, Gottman'ın evlilikte başarısının anahtarlarından biridir. Şimdi partnerinizle nasıl beş kat fazla olumlu deneyim yaşayacağınızı düşünmeye başlayacaksınız.

Düşmanlığın Farkında Olun

Birine zarar vermek amacıyla sözlü saldırıda bulunmak düşmanlıktır. Bazı insanlar çok öfkelenip başkalarını eleştirirler. Daha önce bahsedildiği gibi buna son verilmesi gerekir. Bazıları partnerlerinin davranışlarından şikâyet ederler. Bu uzun vadede kötü değildir fakat

mutluluğun reçetesi de değildir. Ruhumuza zarar veren en kötü günahlardan biri genelde veya özelde zarar verme niyetiyle iletişim kurmaktır.

Zarar verme amacıyla iletişim kuruyorsanız buna hemen son vermelisiniz. Düşmanlık hiçbir insanın yapmaması gereken bir şeydir ve bunun kimseye faydası yoktur. İletişim aracılığıyla başkalarına zarar vermek bir an önce düzeltilmesi gereken ciddi ilişki sorunlarının işaretidir.

Partneriniz sizinle bilerek düşmanca iletişim kuruyorsa bu bilgiyi makul bir anda onunla paylaşmalısınız. Partneriniz bu düşmanlığın sebebinden bahsedebilir ve sonra da çözüme gidebilirsiniz. Çözüm sessiz kalmak değil aksine daha çok iletişim kurmaktır. Yine de bu düşmanlık sorununu ele alırken geçmişteki bütün sorunları gündeme getirmeyin. Bu sadece hedefinizin tam tersine ulaşmanıza neden olur.

Nasıl bir iletişim modeli önerirsiniz? Partnerinize bunu önerin. Şartlar uygunsa anlaşma sağlayın ve iyi hissetmek amacıyla iletişim kurun. Gelecek sayfalardaki alıştırmalar kötü durumdaki bir ilişkiyi yeniden kurmanıza yardım edecek.

İlişkilerde Aşkı Canlandırmak

Evlilik bitecek mi yoksa aşk yeniden canlandırılacak mı? Başlama zamanı geldiyse şimdi başlayın. İlişkinizi yeniden canlandırmaya yönelik aşağıdaki planın size büyük yardımı olacak. Şu şekilde:

1) Sizin ve partnerinizin güvenli iletişim kurabileceği bir ortam yaratın.

Partnerinize, eşinize vuruyorsanız bu davranışınızı değiştirin. Duygularınız sonra değişecek ama davranışınızı şimdi değiştirin. Eşinize küçükken vurulmuş olabilir. Sevdiğiniz kişiye karşı öfke patlamasına eğilimliyseniz buna hemen son verin. Ona muhtemelen küçükken bağırıldı. Sinirlenince kalkıp gidiyorsanız buna hemen son verin. Belki eşiniz çocukken terk edildi ve siz aynen onun ebeveynlerinden biri gibi davranıyorsunuz. İkinci maddeye geçmeden önce bu örnekleri dikkatlice

düşünün. Konuşmanın ve iletişim kurmanın güvenli olduğu bir ortam yaratın. Eşinize bunun yargılama, dinleme ya da parmakla gösterme değil değerlendirme zamanı olduğuna dair söz verin.

2) İletişim kuracağınız güvenli ortamı oluşturmak için bugün evliliğinizde uygulayabileceğiniz üç şeyi tanımlayın.

3) Her türlü eleştiriye hemen son verin.

Çocukluğunu tamamlamaya çalışan bilinçsiz bir zihne yönelik yapıcı eleştiri diye bir şey söz konusu olamaz.

4) Kabul etmeyi iyileştiren seanslar oluşturun.

Nasıl bir kaza geçirdiğinizde iyileştirme seanslarına katılıyorsanız siz ve partneriniz de aynı şekilde oturup konuşmalısınız. Karşınızdaki kişinin iyi olup olmadığını öğrenip onun için ne yapacağınızı görmek istersiniz. Partnerinize, söyleyeceklerinizi müdahale etmeden veya açıklama yapmadan kabul etmesini istediğinizi söylemeniz gerekir. Savunmaya geçmek gereksizdir. Ona sadece yaralı olduğunuzu ve canınızın acıdığını söylersiniz. Onu suçlamazsınız. “... hissediyorum” ve “Acı çekiyorum...” gibi ifadeler kullanırsınız. O da “Anlıyorum”, “Bana başka ne söylemek istiyorsun?”, “Devam et” ya da “Tamam” demeli. Bu dört ifade ve soru, yara almamış partnerin söylemesi gerekenlerin toplamıdır.

Bu, ‘iyileştirme’ seanslarında partnerinize asla saldırmamalısınız. Açık ve sevecen olursanız ilişkiniz geleceğe doğru sağlam adımlarla yol alır.

5) Partnerinize plansızca kibarlıklar yapın.

İşten eve gelirken bir kart veya hediye getirin. Küçük ve pahalı olmayan bir hediye düşünceliliğinizi gösterir ve ilişkinizde mükemmellik yaratabilir. Burada anahtar kelimenin ‘plansız’ olduğuna dikkat edin. Bu ‘tahmin edilemez’ anlamına gelir. Evde normalde yapmadığınız bir şey yapın. Örneğin, asla bulaşık yıkamazsanız bir geceliğine yıkayın. Çimleri hiçbir zaman biçmezseniz bu kez biçin. Beklenmeyen hareketler çok hoş olabilir, takdir edilebilir.

6) Dışarı çıkınca yapmaktan hoşlandığınız bir şeyi yapmaya geri dönün.

Dışarı çıktığınızda yaptığınız özel bir şey var mı? Varsa şimdi yapın.

7) Partnerinize olan sevginiz ve hislerinizi sarılarak, öpücüklerle, sözlü sevgi sözcükleriyle ifade edin ve bunu sık sık yapın.

Çoğu insan başkalarının kendisine sarılmasına ve öpülmeye ihtiyaç duyar. Leo Buscaglia, bir ilişkinin sürdürülmesi için günde en az bir düzine öpücüğü şart koşardı. “Seni seviyorum” demek 30.000 tekrardan

sonra eskiyebilir ama kimse partnerinin kendisini sevdiğini çok sık söylediği için şikâyet etmez.

8) Sizin olanları paylaşırken ihtiyaçlarınızı ve isteklerinizi keşfedin.

Mükemmel bir ilişki için partnerinizin şu an ilişkide neden memnun olduğunu keşfedin. Sonra da ilişkinizi neyin geliştirebileceğini düşündüğünü sorun. Partnerinize aşağıdaki ‘Başarılı İlişki Tanımlama’ alıştırmasındaki soruları sorun. (Bunların hepsini tek oturuşta yapmayın.) Bu alıştırma partneriniz için neyin önemli olduğunu keşfetmenize ve ilişkinizi değiştirmenize yardımcı olacak.

Başarılı İlişki Tanımlama

Aşağıdaki sorular siz ve partneriniz için birbiriniz hakkında daha çok şey öğrenmek ve aranızdaki bağı derinleştirmek için araç olarak kullanılacak. Bu soruları nazik bir şekilde birbirinizle ilgili bir şeyler öğrenmek için kullanın. İlk sorular size ve partnerinize zor zamanlarınızda başvuracağınız kaynakları oluşturmanıza yardım edecek. Sonraki sorular zayıflıklarınızı ve değiştirip geliştirebileceğiniz alanları keşfetmenizi sağlayacak. Her biriniz bu sorulara birkaç gün boyunca yirmi dakika ayırın.

İlişkinizde en çok neyi seviyorsunuz?

İlişkinizdeki diğer en iyi şey nedir?

İlişkinizde ondan sonraki diğer en iyi şey nedir?

Başka?

İlişkimizi geliştirmek için benimle ilgili daha ne öğrenmen gerektiğine inanıyorsun?

İlişkimizi geliştirmek için seninle ilgili daha ne öğrenmem gerektiğine inanıyorsun?

Seni sinir eden iki şey nedir?

Senin yaptığın ve beni sinir eden iki şey nedir?

Cinsel hayatımızla ilgili ne kadar mutlusun?

Cinsel hayatımızı daha etkileyici hale getirmek için ne yapabilirim?

Cinsel hayatımızı daha etkileyici hale getirmek için ne yapmak istersin?

Artık tartıştığımızda, bu durum kontrolden çıkmadan önce öpüşüp barışalım mı?

Bunu yapmak için ‘özel kelimemiz’ ne olsun?

Evde benim onaylamadığım neleri yaptığını düşünüyorsun?

İşte benim onaylamadığım neleri yaptığını düşünüyorsun?

Onaylamadığın ne yapıyorum?

Geçmişimle ilgili sana anlatmadığım neyi bilmek istersin?

Geçmişinle ilgili bana söylemediğin neyi bilmemi istersin?

Ne zaman kıskançlık yapabilirim?

Ne zaman kıskançlık yapabilirsin?

İyi ilişkiden muhteşem ilişkiye doğru nasıl ilerleyebiliriz?

Bütün bu sorular partnerimizle ilgili yıllar boyunca keşfettiğimizden daha fazlasını bize birkaç saat içinde sağlar. Sorular, kültürümüzde iletişimin az kullanılan bir unsurudur. Nazik sorular sormak iletişiminizi geliştirmenizi ve ilişkiniz ne kadar iyi de olsa onu geliştirmenizi sağlar. Partneriniz için neyin önemli olduğunu öğrenmek ve partnerinizin de sizin neye ihtiyacınız olduğunu anlamasını sağlamak iyi bir ilişkiye sahip olmayı kolaylaştıran şeylerdir. Karşınızdaki insanı sizinleyken daha huzurlu hissettiren şeyi tahmin etmeye çalışın.

Partnerinize hangi soruları sormak istersiniz?

İlişkideki Sorunları Çözme Stratejisi

İlişkiler bazen kötüye gidebilir ve nedenini anlamak olabilir. İlişkinizde başarı için ne gerektiğini öğrenmenize rağmen bir tartışma çözümsüz kalabilir. Böyle bir durumda ‘üçgen’ olarak bilinen bir şeyi ararız.

Üçgen ilişki, taraflardan biri üzerinde olumsuz etki yaratacak üçüncü kişinin olaya dâhil olmasıdır. Bu insan çoğunlukla ara bozucudur. Üçüncü kişi, bir tarafın ‘arkadaşıdır’ ve bazen bu arkadaş ilişkiye verdiği zararın farkına varmaz. Ara bozucu, kendi ilişkisinde başarısızlık yaşamış olabilir ve şimdi de kendini tavsiye vermeye adamıştır. Bu insan ilişkiniz için çok zararlı olabilir ve 12. Bölüm’deki ‘İyi Niyetli Ejderhalarla Konuşmak’ kısmında belirtildiği şekilde ele alınabilir.

İyi Niyetli Ejderhalar'ın kim olduğunu keşfetmek için partnerinizle oturup, “Tartışmamıza kim neden oluyor?” diye sormalısınız. Bunu bulmak uzun boylu düşünmeyi gerektirebilir. Ara bozucu olarak iki insan ortaya çıkarsa iki adet üçgen var demektir. Olumsuz düşünceleri ve kaynaklarını keşfettiğinizde harekete geçebilirsiniz. Bu insanla iletişiminizi kesmek muhtemelen gereksizdir ama iletişimin içeriğini değiştirmek muhtemelen gereklidir.

12. BÖLÜM - İYİ NİYETLİ EJDERHALARLA KONUŞMAK

Eninde sonunda bundan bahsetmek zorundaydık değil mi? Tanıdığımız ve sevdiğimiz herkes, kendinin ve başkalarının hayatında mutluluk yaratmak için kendi yaşamlarını kullanmakla ilgilenmezler. Bazı insanlar başkaları için iyi şeyler yapmak isterler ama bunun yerine kendi inançları ve tavırlarını empoze ederler. Böylece sevginin ‘yargılamadan kabullenmek’ olan tanımını ihlal ederler. Ben daha iyi şeyler yapmanızı ve daha başarılı olmanızı isteyen ama sözleri ve davranışlarıyla sizi yaralayan insanları ‘İyi Niyetli Ejderhalar’ olarak adlandırıyorum. İyi niyetliler ama ağızlarından ateş püskürtüp çok büyük zarara neden olabilirler.

Ejderhanın karşısında duran insan, duygusal olarak ve bazen fiziken bilerek zarar veren kişidir. Ejderhanın yardıma ihtiyacı vardır ama bu sizin sunabileceğiniz türden bir yardım değildir. Yine de ejderhayı sevebilirsiniz ama kendi kendinize onu değiştirmeniz mümkün değildir.

İyi Niyetli Ejderha sözlerinin bazen içinizi acıttığını ve size zarar verdiğini bilir. Yine de çoğu zaman iyi niyetlidir ve hatta sizi seviyordur. İyi Niyetli Ejderha arkadaş veya sevgili olarak kurtarmaya değecek biridir. İyi niyetli bir kişiyle konuşmaya değer.

İyi Niyetli Ejderhalar’ı nasıl tanırsınız? İlk başta bilerek veya bilmeden duygusal anlamda size zarar verirler. Tavsiyeleri boştur. Hayata, paraya ve ilişkilere hâkim gibi görünürler ama kendileri bu konuların üstesinden gelememişlerdir. Çoğu durumda iyi niyetleriyle hareket ederler. Bu insanlar bir sevgili, akraba, iş ortağı veya herhangi bir arkadaşınız olabilir.

Çok uzun zaman önce İyi Niyetli Ejderha'ya katlanmaya karar verdiniz. Ne yazık ki bu insan ruhsal anlamda gelişmenize yardım edecek ve sizinle bu hayatın en derin deneyimlerini paylaşacak kişi değildir. Çoğu ejderhalar yıllardır size tavsiyede bulunuyordur. Deneyimleri ne olursa olsun her alanda değilse de çoğu alanda sizden çok biliyorlardır. Ejderha sorununuzu bir derginin son sayısında okumuştur ya da televizyondaki sohbet programında bu konuyla ilgili bir uzman görmüştür. Ejderha, iyiliğiniz için bunu ondan isteseniz de istemeseniz de sizi düzeltecektir. Çoğu insanın hayatlarını onlar için yöneten birçok sayıda İyi Niyetli Ejderha'sı vardır. Ejderhalar hayatınızda ne kadar çoksa yapıcı olmayan iletişime o kadar çok zaman harcarsınız.

Bu insanlarla geçmişte nasıl başa çıktınız?

Muhtemelen onlarla tartışmayı denediniz ama bu strateji başarısızlığa uğradı. Bazen kafanızı sallayarak onları dinliyormuş gibi yaptınız fakat onlar onayınızı talep ederler ve sürekli onların tavsiyelerine uyup uymadığınızı kontrol ederler. Ne yaparsanız yapın bu yaptıklarınız İyi Niyetli Ejderha'yı muhtemelen memnun etmemiştir.

İyi Niyetli Ejderha ile yalnızca kendi seviyesinde başa çıkabilirsiniz. Kendinizi ejderhaya kanıtlamaya çalışarak asla başaramayacaksınız. Ejderha hayatınızı kontrol altına almak ister çünkü kendi hayatı kontrolden çıkmıştır. Yaşamınızı kontrol etmek zorundasınız bu yüzden hedefiniz, ejderhanın düşünme tarzına yeniden odaklanmaktır. Bu, kulağa gerçek hayatta olduğundan daha kolay geliyor. İyi niyetli olanla başa çıkılmasıyla ilgili aşağıdaki örneği gözden geçirin.

Yeni bir araba almak istediğinizi düşünün. İyi Niyetli Ejderha sizin almak istediğinizden farklı bir araba almanızı istiyor. İyi Niyetli Ejderha ile ilişkisi olan çoğu insan onunla tartışmaya girer. Ama artık değil. Bunun yerine arabaya dair tartışmamızda arkadaşımıza şu düşünceyi önereceğiz:

Ben de senin düşündüğün şeyi düşünüyordum. İkinci el araba almak birçok nedenden dolayı çok mantıklı. Ödemeleri daha düşük, daha az yıpranacak ve bozulacaklar. Bana bir iyilik yapıp piyasadaki en iyi ikinci el arabaları araştırır mısın? Kötü karar verip her şeyi berbat etmek istemiyorum.

Bu durumda iki şeyden biri olacak. Ejderha sizin için arabaları araştıracak ki bu onun çalışkanlığını kanıtlar. Böyle yaparsa sizin

üzerinde düşünmek için söz vereceğiniz yeni bilgilerle size gelecek. Sizin için arabaları araştırmak istemezse o zaman şunları söyleyin:

Önemli değil. Kimin araba almak konusunda çok şanslı olduğunu biliyorum. Yeni veya ikinci el olsun bir araba almadan önce hangilerinin en iyi arabalar olduğunu ona soracağım. Fikirlerin için teşekkür ederim. (Asla ‘tavsiye’ kelimesini kullanmayın.)

Sonra o ne derse desin siz “Tamam bakacağım” deyin. Sonra da “O bozuk kurutucuyu değiştirdin mi?” gibi bir şey diyerek konuyu onun hayatındaki olaylara çevirin.

Konu bir şey satın almak değilse bile aynı stratejiyi kullanabilirsiniz. İşte çeşitli türden ejderhalarla ilgili günlük hayatınızda işe yarayacak başka bir örnek:

W.I. Ejderha: Okula gittikleri gecelerde çocuklar akşam saat dokuzdan önce yatmalılar. Onların vücut dengelerini bozuyorsun.

Siz: Bundan bahsetmen çok ilginç. Ben de son zamanlarda bunu düşünüyordum. Benim için vücut ritimleriyle ilgili makaleleri araştırır mısın? Böylece bu konuda bilgi sahibi olurum.

W.I. Ejderha: Öyle olduğunu biliyorum çünkü ben öyle büyüdüm ve her zaman işe yaradı.

Siz: Mantıklı. İşte makale bulursan vücut ritimleriyle ilgili her şeyi okumak ve doğru şeyi yapmak isterim. Bu üzerinde düşünmediğim bir şey ve çalışmam gerekiyor. Ritimlerden bahsetmişken kardeşinin bozuk kurutucusu ne durumda?

W.I. Ejderhası’nın Alevini Söndürmek için İletişim

1) Bir ejderha size tavsiyede bulunur.

2) Ejderhayla bahsettiğinin ilginçliği konusunda hemfikir olun.

3) Ejderhaya o konuda daha fazla şey öğrenmek istediğinizi söyleyin.

4) Size o konuda bilgi veya araştırmalara dayanan makaleler göndermesini isteyin.

5) Konuyu onun hayatındaki bir şeyden bahsederek değiştirin.

Hayatınızdaki beş İyi Niyetli Ejderha’nın ismini yazın.

Bu İyi Niyetli Ejderhalar’ın her biri ile ilgili nasıl hissettiğinizi yazın.

Bu ejderhaların her birini ne zaman ele alacaksınız ?

Ateş Püskürten Ejderhalar

Bütün ejderhalar iyi niyetli değildir. İletişim kurduğunuz insanların bazıları sizin hayatta bir konuda veya her alanda başarısız olmanızı isterler. İyi Niyetli Ejderha, kalbinde sizin iyiliğinizin yattığına inanır. Sizin için iyi şeyler yapmak ister. Bunu yapmaya çalışırken sizi duygusal olarak incitir. Öte yandan Ateş Püskürten Ejderha size zarar vermek amacıyla yaklaşır ve ateşinden nasiplendirir.

Bir insan 'kardeşlerine' nasıl zarar vermek ister? Bütün amaçları anlamak zordur. Bazı insanların ciddi zihinsel hastalıkları vardır. Bazıları da hayatta o kadar acı çekmişlerdir ki öfkelerini birlikte çalıştıkları veya sevdikleri kişilere yöneltirler. Ateş püskürtmelerinin nedenine bakmaksızın ateşin ateş olduğunu aklınızda bulundurmalısınız.

Sizi ileri götürecek, mutluluk ve aşkı bulmanıza yardım edecek kişilerle birlikte olmak önemlidir. Genelde bağlantılı olduğumuz kişilerle olumlu ilişkiler kurmak en iyi yöntemdir. Sizi duygusal, fiziksel ve/veya ruhsal olarak incitmeye çalışan insanlar hayattaki amacınıza ve görevinize ulaştırmazlar. Bunun yerine duygularınız, fiziksel durumunuz ve ruhsal doğanız üzerinde bir yüktürler.

Ateş Püskürten Ejderhalar fiziksel, duygusal ve ruhsal enerjinizi emerler.

Bu ejderhaların nazik bir şekilde gerçekle yüzleştirmeleri gerekir. Ateş Püskürten Ejderha'nın odağını değiştirmeye çalışmak ise genellikle etkisizdir; daha doğrudan şeyler yapmak gereklidir.

Tipik Bir Ateş Püskürten Ejderha Portresi

1) Size kötü haber getirmekten zevk alırlar.

2) Size anlatırken nötr veya olumlu haberlere olumsuz eklemeler yaparlar.

3) Dediklerini yapmaz, sözlerini tutmazlar.

4) Onlarla bağlantı kuran insanların sağlıksız ve sorunlu hayatları vardır.
5) Küçük problemleri çok büyütürler.
6) Kendi mallarına saygı duymazlar.
7) Kendileri için yapılan iyiliği takdir etmezler.

Hayatınızdaki Ateş Püskürten Ejderhalar Kimlerdir?

Hayatınızda yer alan ve arkadaşlıktan çok uzak bu ejderhaların özellikleri nelerdir?
Hayatınızdaki bu ejderhaların her biriyle nasıl başa çıkmak istersiniz?

Ateş Püskürten Ejderhalar ile Konuşmak

Bir kimse sizi sürekli kötü hislerle ve olumsuz duygularla baş başa bırakıyorsa bir ateş püskürtücüyle karşı karşıyasınız demektir. Bir insan yukarıdaki özelliklerden herhangi birine sahipse onunla başa çıkmanın iki yolu vardır. Yüzleşme aşağıda bahsedeceğimiz iki seçenekten kesinlikle en iyisidir.
Yüzleşme. Biriyle herhangi bir konuda yüzleşmek pek de hoş değildir. Ateş Püskürten Ejderha ile yüzleşmeye karar verdiğinizde sorulara başvuracaksınız.
1) Hatalı olsam bile hayatta gitmem gereken yolda ilerlemememin zamanının geldiğine nasıl karar veriyorsun?
2) Temel anlaşmazlıklarımız olsa da bundan sonra birbirimizin hayatta yöneldiği yollara saygı duyacağımızın garantisini nasıl verirsin?
3) Beni kırınca ve seninle zaman geçirmemeye sebep olunca ne kazandın? Bundan vazgeçip beni bana bırakırsan buna değer mi?
4) Hayatımda beni öldürmeyecek hatalar yapmama izin verecek misin? Yanlış yöne gideceğimi düşündüğünü biliyorum ama bu birinin hayatına

mal olmayacak. Yani fiziksel zarar sezmediğin sürece ders alacağım hatalar yapmama müsaade edecek misin?

İletişimi Kesme. Bu karar artık yapılacak son şeydir. Bu, hayatınızdaki Ateş Püskürten Ejderha'nın size veya isteklerinize saygı göstermediği anlamına gelir. Bu yüzden sizinle ilgili bakış açısını değiştirene kadar onunla iletişimi keseceksiniz. Ejderha size kendiniz olma özgürlüğünü vermek konusunda istekli değilse iletişim kurmaya devam etmenin ne size ne de ejderhaya bir faydası vardır. Siz değerini tahmin bile etmeden başkalarına kendi yollarına gitme özgürlüğü tanıyorsunuz. Size aynı saygıyı göstermeyecek insanlar hayatınızdan tamamen çıkarılabilirler. Şans eseri o insan bir gün sizinle sevecen bir ilişki kurmak konusunda istekli olarak geri dönebilir.

Ona şunu söyleyebilirsiniz: Bunu söyleyeceğim için çok üzgünüm. Hayatımda 'X' kişiyi seçtim. Kendim olmama izin vermedin. Sana insan olarak değer veriyorum, her zaman da vereceğim. Ancak hayatımın sorumluluğunu kendi ellerimde tutmalıyım. Bir gün burada olduğumu bilerek geri döndüğünde ve içtenlikle kendim olmama izin verdiğinde memnuniyetle seni karşılayabilirim. O gün mükemmel olacak. Ancak şimdilik mutluluğuna katkıda bulunamam çünkü senin isteklerine uymamı istiyorsun. Buna izin veremem. Sorumlu biri olacağım. Bu yüzden zihninde beni serbest bırakmayı istediğin zamana kadar güle güle.

Bu düşünceleri istediğiniz tarzda aktarabilirsiniz. Bakış açınızı anlatırken kesin bir dil kullanmanız çok önemlidir. Umduğunuz davranış, o insanın kısa zamanda sizi 'siz olmaya' bırakması ve durumu kabul etmeye istekli şekilde geri dönmesidir. Ateş Püskürten Ejderha ile başa çıkmadaki son durağınız budur.

İnsanlarla konuşmaya son vermek hiçbir zaman isteğimiz şey değildir. İdeal olanı, karşılaştığımız ve değer verdiğimiz herkesle mümkün mertebe en iyi iletişimi kurmaktır. Başkalarına hiçbir zaman ateş püskürtülmez elbette. Her zaman başkalarını yargılamadan kabul etmeye çalışırız. Ejderhalar, eninde sonunda sizinkini olduğu kadar ailenizin ve sevdiklerinizin de duygularını, ruhunu, fiziksel durumunu etkileyeceklerdir.

Sevgi yorum yapmadan kabul etmektir.

Kabul etmek, çevrenizdekilere ‘kendileri olma’ hakkını tanımanızdır. Bunu, kendinizi ve başkalarını tamamen kabul etmek ve yargılamamak şeklinde de tanımlayabiliriz. Birinin, sizin istediğiniz kişi değil de onun istediği kişi olmasına izin verirsiniz. Yorum yapmak bir kişiyi değerlendirmek, yargılamak veya bir şekilde değiştirmeye çalışmak anlamına gelebilir. Kişileri yorum yapmadan kabul etmek, yargılama veya değiştirmeye çalışmadan onlara kendileri gibi olma hakkını tanımanızdır. Kabul etme, felsefedeki koşulsuz sevgiye benzer. Gerçek sevgi koşullara bağlı bir şey değildir. Sevgi verileni koşulsuz kabul etmektir.

Aşağıdaki boşluğa, yükümlülük, gereklilik veya yargılama olmaksızın sevdiklerinizin isimlerini yazın.

Bu insanlara olan minnettarlığınızı nasıl ifade edebilirsiniz?

Bugün bitip de haftalar geçerken başkalarını koşulsuz sevme konusunu düşünün. Onları sizin istediğiniz insan değil de kendileri oldukları için kabul etmeye yönelik bu gerçeği gözden geçirin. Kendinizi ve önemsediğiniz insanları yargılarken nasıl hissettiğinizi gözlemleyin. Gerçekliğe ait bu kesitin her şeye ve etrafınızdaki herkese yönelik algılarınızı nasıl değiştirebileceğini izleyin. Gelecek aylarda insanlara kendileri olma hakkını tanıdıkça, ne kadar insanın size aynı saygı, hayranlık ve sevgiyi göstereceğinin farkına varın.

Etrafınızı çabalarınızı ve hedeflerinizi destekleyen insanlarla doldurarak ilerlemenin ne kadar kolaylaştığını keşfedeceksiniz. Başkalarına kendileri olma hakkını vererek kendi içinizdeki bilmediğiniz mutluluğun önünü açacaksınız.

13. BÖLÜM - KENDİ KİŞİLİĞİNİZİ GERÇEKLEŞTİRMEK: HAYAT BOYU BAŞARI VE REFAH ANAHTARI

Şimdi doğanızı ve nasıl en gerçek kişiliğinize yöneleceğinizi bulmanın zamanı.

Bilgelik, etik ve kibarlık, birbirlerini mükemmel tamamlayan üçgenin ayaklarıdır. Nazik davranan ve etik davranışlar sergileyen bilge birey birçok hayata mükemmel şekilde dokunmaya hazırlanmıştır. Kimse tek gecede bilge, kibar ve etik olmaz. Bu üç kısımlık ideale doğru ilerlerken daha gerçek ve olduğumuz gibi yaşıyoruz.

Nazik Konuşmacı

Bir insanın niyetleri, genellikle iyi iletişim becerileri öğrenip uygulandıktan sonra iletişiminden anlaşılacaktır.

Yeni Ahit sevginin sabırlı, yardımsever ve nazik olduğunu söylemektedir. Nezaket, kısmen yargılamadan kabul etmemizden gelir ve sevginin doğal uzantısı ve sonucudur. Nazik olmak gerçek kişiliğimizde bulunur.

Bir ölçüsü bulunsaydı sizin ‘nezaket oranınız’ ne olurdu?

Kendi gündeminizi öne sürmeden başkalarına gerçekten yardım edebildiğinizi düşünüyor musunuz?

Birinin sözünü kesmeden dinlemeyi kolay buluyor musunuz?

Kendinizden bahsetmeden önce başkalarına onlar hakkında sorular soruyor musunuz?

Konuştuğunuz çocukların göz seviyelerine inmek için diz çöküyor musunuz?

Yapabildiğiniz zamanlarda iltifatta bulunuyor musunuz?

Başkaları için iyi şeyler yapmayı kolay buluyor musunuz?

Onlarla 'mutlu' olduğunuzu göstermek için insanlara gülümsüyor musunuz?

Başkalarıyla iletişim kurarken nazik bir tonda konuşuyor musunuz?

Başkalarını eleştirmekten kaçınıyor musunuz?

Sinirinizi oradan geçen masum birinden değil de doğru kişiden çıkarıyor musunuz?

İnsanların huzurlu olmalarına yardım ediyor musunuz?

İnsanların isimlerini hatırlayıp onları gördüğünüzde isimleriyle selamlıyor musunuz?

Yukarıdaki sorulara verdiğiniz "Evet" cevabı bu bölümü bitirmeden önce geri dönüp düşünmek isteyeceğiniz türden bir cevaptır. Cevaplarınız ne olursa olsun bugün bağlantı kurduğunuz herkese karşı nazik davranarak kendi gerçek kişiliğinize ulaşmaya başlayabileceksiniz.

Etik Birey

Doğru şeyi yapmak ne kadar önemli? Kendinize karşı etik ve gerçek olmak 'kendiliğinizin' tek yoludur. Biri 'hatalı bir şey yaptığında' bilinçaltı bu kişiyi numaralandırır. İçinizden gelen ses gibi bilinçaltınız da sizin doğru şeyi yapmanızı (onun doğru olarak algıladığı şekilde) ister ve yanlış yaparsanız çok suçlu hissetmenizi sağlar. Çok fazla yanlış şey yaptığınızda bilinçaltı size acı, fiziki aksaklıklar, anksiyete, depresyon, panik atak vb. sinyaller verecektir. Anksiyete sorununuz varsa -bu belirtiyi kendiniz veya dış bir etken tetiklemiş olsa da- bilinçaltınız size bir şeyin yanlış gittiğine dair bilinçli bir sinyal veriyor demektir.

Gerçek ve asıl benliğiniz, bilinçaltına bilincinize olduğundan daha yakındır. Yine de bu bilinçaltı, bilince göre daha nazik veya kibar olduğu sonucunu çıkaramayız. Bilinçaltı sadece bütün yaşanmışlıklarınızın, anılarınızın, acılarınızın ve neşelerinizin toplamıdır. Bilinçaltı,

davranışımızı istemediğimiz veya ihtiyacımız olmayan yönden istediğimize ve ihtiyacımıza doğru çeker. Bu kısım, iyi ya da kötü bir bireyin hedef arayan bölümüdür. Her zaman hedefe ulaşmak ister. Öte yandan asıl benliğiniz doğru şeyi yapmak ister. Bazen bu ikisi çatışır. Çatıştıklarında bilinçaltı 'bilincin müdahalesi' olmadığı sürece insanı yönetecektir.

Bilinçaltı kötü değildir, iyi ya da kötü bizim hedef arayan davranışımızı yöneten kısmımızdır. Bilinçaltı olmadan araba sürerken aynı anda sakız çiğneyemezdik. Bu zihin, yaşadığımız bütün davranışsal izlerle doludur. Bu, işe giderken arabamızı bu zihnin sürdüğü anlamına gelir. Araba kullanırken günün problemleri veya hayalleri içinde kaybolabiliriz. İşte bilinç bu problemler ve hayallere katılır. Bu arada bilinçaltı ise arabayı işe doğru sürer. Bunu düşündüğünüzde gerçekten de harika değil mi?

Etik İnsan için Alıştırma. Kişisel etik kursuna bir gün harcayın. Bu kurs ücretsiz ve kursu kendiniz tasarlayacaksınız. İnsanlar sizinle konuşurken konu veya içeriğe bakmaksızın sizin söyleyeceğiniz veya söylemeyeceğinizi şeyin bu insana yardım mı edeceğini yoksa zarar mı vereceğini belirleyin. Gün içinde bağlantı kurduğunuz her insandan aldığınız sözlü ve sözsüz geri bildirimlere çok dikkat edin. Her iletişim zihninizde henüz tazeyken iletişiminize aldığınız cevapları kaydedin. Günün sonunda bilerek ve amaçlı kibarlığınızın düzeyini belirleyin. Herhangi bir noktada birisi için zarar teşkil ettiniz mi? Bunu gelecekte nasıl değiştirebilirsiniz?

Bilgin İnsan

Tüm zamanların en başarılı filozoflarından Napoleon Hill her birimizin sonsuz zekâya erişimi olduğunu söylerdi. İçinizdeki biyolojik sınırlamalar hariç mükemmel sezgilere, bilgi birikimine ve bilgeliğe ulaşabilirsiniz. Yine de bilgelik, bilgi sahibi olmaktan daha ötedir; doğru olan şeyi yapmaktır, hayatın tuzaklarını görüp bunlardan nasıl kaçınmak gerektiğini bilmektir, neden ve sonucu tanımaktır. Ne ekersen onu biçersin. Bir şey söylediğinizde veya yaptığınızda bu size ya iyi ya da

kötü şekilde geri döner. (Bazen ekmek ve biçmek aynı çiftçilik süreci gibidir: Planlamayı ilkbaharda yaparsınız. Hasat da sonbaharda gelir.)

> ***Bilgelik söyleyecek ve yapacak doğru şeyleri bilip bunları söyleyip yapmaktır.***

Bugün içinde belki de şimdi içeri girip “Merhaba” demek için kendinize izin verin. Kendi kendinize konuşmanız gerçeği karşısında gülümseyin. Bütün günü başkalarıyla konuşarak geçiriyorsunuz ama şimdi kendinizi dinleyebilirsiniz. Sessizce oturun. Zihninize başka düşünceler girdikçe onları tanıyın ve sönüp gitmelerine izin verin. Sessizliği dinleyin. Aklınızdan herhangi bir endişe ya da problem geçerse sadece geçip gitmesine izin verin. Kendinizi dinlemek için beş-on dakika ayırın ve yalnızca sessiz olun. Bunun sizi ne kadar iyi hissettirdiğini görün çünkü ruhunuza dokunuyorsunuz.

> ***Bilgelik, düşündüklerinizin deneyimlerinizi şekillendirdiğini bilmektir.***

Zirvedeki İnsanlar Hayatı Bilerek ve İyi Niyetlerle Yaşarlar

Biz gerçekten mutlu olmak için buradayız. Aynı zamanda eşsiz ve özel bir şey yapmak ve olmak için buradayız. Hayatınızın amacı ne? Bu bölümün hedefi, hayattaki özel amacınızı ve yolunuzu bulmanıza yardım etmektir. Bunun sizin için ne olduğuna dair hiçbir fikrim yok ama yolunuzda yardım edecek bir haritayı paylaşabilirim.

Hayattaki amacınız kim olduğunuzla doğrudan bağlantılıdır. Çok mutlu ömür sürenler bir amaç hissinden daha fazlasına sahiptirler; onlar amaçlarını bilerek yaşarlar. Bilerek bir amaçla yaşadığınızda hayatın size sunacağı bütün zenginlikleri elde edeceksiniz. Bilerek yaşamak,

hayatınızda en çok değer verdiğiniz insanlarla bir arada olmak anlamına gelir. Amacınız, ‘gerçek siz’in bir yansımasıdır.

Pratik olarak hedef belirlemek, bu kitabın daha önceki kısımlarında öğrendiğiniz üzere hayatın önemli bir kısmıdır. Çoğu insan hayattaki en büyük amaçlarını yaşamanın dışında hedef belirlemeye çalışırlar. Hedef belirleme, sizin temel tutkunuz dışında gerçekleştiyse bu sadece sıkıntı ve zihinsel acı getirir. Bu bölüm hayattaki amacınızı keşfetmenize, hayatınızı bir kez ve tamamen yoluna sokmanıza yardımcı olacaktır. Hayatınızın amacı ve göreviniz, kendinize aşağıda cevaplayabileceğiniz bazı önemli soruları sorarak keşfedilebilir.

Keşif Amacı

Siz geliştikçe hayattaki amacınızın değişmesi muhtemeldir. Bu soruların cevaplarını bulmak için kendinizi gerçekten aradıysanız gezegendeki yerinizin önemini görebilirsiniz. Hayatlarımız üzerinde tahminimizden çok daha büyük etki ettiğimiz görülüyor. Bunun nedeni de bir nedenden dolayı burada olmamızdır. Bu günümüzü ve geleceğimizi yaşama, büyük oranda değiştirme yeteneğine sahibiz. Hayattaki alakasız şeylerden uzaklaşıp gitmeniz gereken yola doğru kendinizi yönlendirebilirsiniz.

Hayatta ilerledikçe bazen sıkıntılı olabilirsiniz. Böyle zamanlarda aklınızdan şu fikri geçirmelisiniz:

Var olan her şey en başta bir düşünceydi.

Amaç Düşünmekle Başlar

Etrafınıza baktığınızda her şeyin ilk başta bir düşünce olduğunu keşfedeceksiniz. Hiçbir istisna yok değil mi? Çoğu insan ilk defa düşündüğünde bu kesinlikle korkutucu bir gerçektir. Odadaki bir nesneye bakın. Bu nesneyi icat edenler ona dair ilk fikri edindikten nesneyi gerçekleştirene kadar ne kadar zaman geçmiştir? Her şey başta bir düşünceydi. Var olan hiçbir şey özünde bir düşünceden daha fazlası değildi.

Biz düşündüğümüz şeyiz.
Olduğumuz her şey düşüncelerimizden meydana gelir.
Düşüncelerimizle dünyayı kurarız.
Saf olmayan bir zihinle konuşun veya harekete geçin.
Ve sorunlar peşinizi bırakmayacaktır.

Saf bir zihinle konuşun ve harekete geçin.
Ve mutluluk peşinizden gelir...

Buda

Etrafınıza bakın. Özgür bir ülkede yaşıyorsanız çevreniz büyük oranda düşüncenizin ürünüdür. Güzel bir ortamda yaşıyorsanız bu sizin düşüncelerinizle ilgili fikir verir değil mi? Çocukken size sunulan inançlarınızın çoğunun sınırlandırıcı olduğunu fark ettiğinizde muhtemelen onları yeniden değerlendireceksiniz. Genellikle bu sınırlandırıcı ifadeler bizi gerçek ilişkilerden alıkoyar çünkü korkarız. Bugün bunu değiştirmeye başlayabiliriz.

İnançlar sıklıkla ikinci el kıyafetlerdir. Bunları anne-babalarımızdan ve birlikte büyüdüğümüz insanlardan alırız. Genellikle iyi niyetli bu kimseler, bize neye inanacağımızı söylerlerdi ve biz de ciddi anlamda incelemeden, düşünmeden onları uygulardık. Aslında içinde ‘çalışacağımız’ bir çerçeveye ihtiyaç duyduğumuzdan anne-babalarımıza inanmamız gerekliydi. Artık bizler yetişkiniz ve bize ‘verilen’ inançları yeniden değerlendirebiliriz, ‘verin bana’ düşüncesiyle devam etmektense hayatlarımızı değiştirebiliriz.

‘İçeri’ gidin ve hayattaki amacınızı bulmaya yönelik kısa bir alıştırma yapın.

1) Şu an hayatınızda olmayıp da olmasını istediğiniz insanlar, yerler ve şeyler nelerdir?

2) Buluşmak istediğiniz insanlar, gitmek istediğiniz yerleri ve hayatınızdan çıkarmak istediğiniz şeyleri sıralayın.

3) Hayattaki amaçlarınızı yerine getirmeniz için gereken şeylerden şu an sizi alıkoyan şeyler nelerdir?

4) Hayatınızda istenmeyen unsurları şu an elemenizi engelleyen şeyler nelerdir?

5) Hayatınızdaki olumsuz unsurların sunduğu olumlu amaç nedir? Bu soruya dikkatlice cevap verin.

Sıklıkla olumsuz şeyleri neden hayatımızda tuttuğumuza dair ikincil nedenler ortaya koyarız. Örneğin hastasınız ama sağlıklı olmayı tercih ederdiniz değil mi? Ancak içinizdeki diğer kısım ikincil bir kazanç yaşar. İkincil kazanç, sempati, para/tazminat, işten çıkmak vb. olabilir. İkincil kazancı tanımlayarak hayatınızdaki olumsuzlukları gerçekten nasıl eleyeceğinizi keşfedebilirsiniz. Neden basit. Zihninizin çeşitli kısımlarının sizin için ne istediğini anladığınızda yüklerinizden kurtulabilir ve ihtiyaç duyduğunuz şeyler için kendinizle müzakere yapabilirsiniz.

İnançlarımız, bugün olduğumuz yere gelmemizi sağlamışlardır. Geçmişte hangi zihinsel örneklere göre davranıyorsak bunlar muhtemelen var oluş nedenimize ulaşmamıza yardımcı olmamıştır. Ulaşacağınıza inanmazsanız amacınıza erişemezsiniz.

Bir insanın kim olduğunun ve neredeyse yaptığı her şeyin o kişinin gelecekteki inançları arasında doğrudan neden-sonuç ilişkisi vardır. Bu nedenle hayatı tam anlamıyla yaşamaya dair asıl potansiyelinizi gerçekleştirmenize izin verecek birtakım inançlar geliştirmeniz çok önemlidir. İstediğimiz şey başka biri olduğunda (samimi bir partner gibi) birbiriyle çelişen plan ve düşüncelerin her zaman birarada çalışamayacağını unutmayın. Aslında insanlar, sadece kişisel şeylerde inançlarını ve düşüncelerini gerçekleştirme eğilimi gösterirler.

Çevrenizdeki ‘şeylerin’ çoğunu istediğiniz bir zaman olmuştur ki bu şeyler sizin etrafınızdadır. Bu basit görünüyor ama derin bir şey. Sonsuz gerçekliğiniz inançlarınızla çakıştı. Bu hafta mutfak alışverişi yaptınız

mı? Tabii ki. Onları almayı planlamadan önce gerçekten alacağınıza dair inanca ihtiyacınız vardı. Birisi size, “Mutfak alışverişi yapamazsınız” deseydi muhtemelen onlara gülerdiniz. (Belki de daha kötüsünü yapardınız.) Gerçekten bir şey istediğinizde veya bir şeye ihtiyaç duyduğunuzda bu gerçekleşir.

Kendinizle Nasıl Konuşursunuz?

Kendinize özgü olacaksanız zihninizi ‘kişisel konuşma uzmanlarının’ size söyleyecekleri kadar (yine de belki o sözlerle değil) çok yalanla dolduramazsınız. Kendinizle etkin şekilde konuşmanın üç bileşeni vardır. İlk olarak kendinize bir şey söyleyeceksiniz. İkinci aşamada bunun gerçekleşeceğine dair inancınız olacak. Son olarak düşünceyi gerçeğe dönüştürmek için birtakım şeyler yapacaksınız. İsa’nın hayattaki amaçlarından biri hastaları iyileştirmekti. Onun teşvik ettiği ve iki bin yıl öncesine ışık tutmuş bazı iletişim örneklerine bakmanızı istiyorum.

İsa kör bir adamı iyileştirdiğinde belirttiği nedene dikkat edin.

İsa: Senin için ne yapmamı istiyorsun?

Adam: Efendim yeniden görmek istiyorum.

İsa: Görüşünü yeniden kazan. İnancın seni kurtardı.

Adamı kurtaran onun kendi inancıydı. Hayattaki amaç(lar)ınızı gözden geçirirken düşüncelere belirli bir kesinlikle inanıldığında ve inançla harekete geçildiğinde meyvelerini vereceğini unutmayın.

İsa’nın kardeşi James nasıl bilgelik kazanacağını açıkladı. Mektubunu okuyanlara şunları yapmalarını söyledi:

Ama şüphe duyanın bir deniz dalgası gibi rüzgâr tarafından sürüklenmesini ve çarptırılmasını şüphe duymadan, inançla isteyin. İnsanoğlunun, Tanrı’dan bir şey alacağını farz etmesine izin vermeyin. O kararsız ve her yönden istikrarsız bir insandır.

Yukarıdaki alıntı, şüphenin hedeflerinizde ve hayattaki amacınızda başarıya ulaşmaya dair her türlü şansınıza mani olacağını gösterir. Başarana kadar başarmış gibi numara yapamazsınız. Hayattaki gerçek amaç(lar)ınızı görün ve var oluş nedeninizde başarıya ulaşacağınızı bilin.

Şüphe korkunun anasıdır ve korku bilinci hayata girerse insan duygusal ve zihinsel olarak felce uğrar.

Şüphe korku yaratır. Korku zihinsel, duygusal ve ruhsal felç yaratır.

Gördüğünüz her şeyin bir zamanlar düşünce olduğuna güvenin. Bilinçli bir amaç varsa sonuçların alınacağını bilin. İnanç, kesinlik ve beklenti hayattaki amaç(lar)ınıza ulaşmanızda kilit rol oynar. Bu yüzden kendinizle konuşurken amacınızla ilişkili olduğundan zihninize hiçbir şüphe hissinin girmesine izin vermemelisiniz. Hayattaki amacımıza ulaşacaksak o zaman şüpheye yer yoktur. Şüphe ve korkunun, itimat ve inançla karıştığı bir yerde paradokstan başka şey ortaya çıkmaz.

'En çok siz olan kısmınızla' iletişim kurduğunuzda evrenin yapısıyla bağlantılı yanınızla yani gerçek sizle konuştuğunuzu hatırlamak zorundasınız. Özellikle evrenle aynı frekansta olmayı öğrenmemiz gerekir. Kulağa karışık gelebilir (ve bunu açıklarsak bir kitap olur) ama bu, bilinçli zihninizi gerçekten kim olduğunuzla uyum içinde tutmaya odaklanır. Bu bölümde hayattaki amacınıza dönmeli ve varlığınız için oluşturulmuş nedenle uyumlu davranmalı ve konuşmalıyız.

Kendinizle Konuşurken Ne Söylersiniz?

1) Kendinize beklenti ifadeleri kullanın. Bu ifadeler, kesin ve bilgiye dayanan bir şeyin henüz görmediğimiz şey olduğuna dair ifadelerdir. Başka bir deyişle düşünmenin gerçekleşmeyi beraberinde getireceğidir. 'Düşünceyi nesne olarak' kabul et.

2) Sözlerin gerçekleşme sürecini başlattığını bilerek kendinize ifadeler kullanın.

3) Şimdiki zamanda ifadeler kullanın. İhtiyacınız olan şey şimdiki zamanda ifade edilir.

4) Kendinize dürüst olun.

Kendinizle etkin iletişimin bu dört anahtarı, düşünceyi fiziksel gerçekliğe dönüştürecek; içinizdeki kanıtlanmış gücü gerçekleştirmenize izin verecek. İçinizde başarıdan şüphe duyan bir yer her zaman vardır ama bu yer, bir 'şeyin' düşünüldükten sonra gerçekleşeceğinden kesinlikle şüphe duymaz. İçinizde derinlerde bir yer de bu sürecin 'büyülü' olmadığını bilir. Düşündüğünüz şeyleri gerçekleştirmeye yönelik sizden gelen bir tür inceleme olacaktır.

Sonuçların başlaması ne kadar zaman alacak? Düşündüğünüz andan gerçekleşme başlayana kadar ne kadar zaman geçecek?

Cevap çok basit. Bu dört madde gerçekleştirildiğinde çözüm gelecektir. Bir şeyin gerçekleşmesi bir saniye, bir yıl veya yüzyıl alabilir. İlginç şekilde, geçmişte herhangi bir iletişim türü kullanmış insanların çoğu onun sadece gerçekleşeceğine inanmaları gerektiğine inanmışlardır. Unuttukları şey yapmak gerçekleşmekle birliktedir. Edison, Bell, Ford ve bütün diğer büyük mucitler icatlarını sadece düşünmediler. İcatlarına yönelik fikirler edindiler ve sonra da onları gerçekleştirmek için çalıştılar. Düşüncelerine o kadar çok inandılar ki hayatlarını düşüncelerine adadılar. Onlar özgündüler.

Bir çiftçi tohum ekebilir ve hasat zamanına kadar büyüyeceklerini bilir. Çiftçi mahsulüne önem verirse, tarlasını sularsa eninde sonunda mahsulünü biçer ve hedefini gerçekleştirir. Hayatınız için keşfettiğiniz teklifler için de durum tam böyledir. Bütün bunlar açıkça anlaşıldıktan sonra üzerinde meditasyon yapabileceğiniz ya da şanslı ifadeniz olarak kullanabileceğiniz bazı cümleler vereceğim. Kesinlikle özel amaçlarınız ve kişisel iletişiminiz için kullanabilirsiniz, hatta kullanmalısınız.

1) Her gün hayattaki amacımla ilgili daha çok şey öğreniyorum.
2) Her gün daha amaçlı yaşıyorum.
3) Bugün hayata âşığım.
4) Bugün kendimi seviyorum.
5) Dünyada olumlu değişiklikler yapıyorum.
6) Sevdiklerime kendimden daha fazla şey veriyorum.
7) Artık problemleri güçlükler olarak algılıyorum.
8) Zamanımı nasıl kullanacağıma bilinçli olarak karar veriyorum.
9) Mutlu bir şekilde hayatımdan sorumluyum.
10) Bugün olmayı seçtiğim kişiyim.
11) Burada olmasaydım dünyanın farklı bir yer olacağını biliyorum.

12) Düşüneceğim şeye bilinçli karar veriyorum.

13) Düşündüklerimin gerçekleşmesine doğru yönelmek bence kolay.

14) Bugün zihinsel olarak daha sağlıklı bir vücut yaratıyorum.

15) Hayatımın hayattaki amacımı nasıl gerçekleştireceği gittikçe daha açık bir hal alıyor.

Şanslı ifadeler kullanabilmenizin veya kendi kendinizle konuşmanızın bazı yolları vardır. İlk olarak bir düşünce veya cümle belirleyip bunu bütün gün tekrar edebilirsiniz. Başka bir yöntem, gerçekleştirme mesajlarını kâğıt üzerinde oluşturup sonra bunları kasete çekerek belki uyku vaktinde düzenli olarak dinlemektir. Diğer yöntemse kendi kendinize konuşmanızı yazıp sonra da onu kendinize sessizce veya yüksek sesle okumanızdır.

Kendi kendinizle konuşmak sadece duygularla bağlantılı olduğu sürece etkilidir. Bu yüzden her ifadeyi doğru duyguyla eşleştirmek en iyisidir. Tutkuyla inandığınız şeyin etkili olmasını istiyorsanız meditasyonu tutkulu bir şekilde ifade edin.

Meditasyonlarınızı okumaya dair içsel bir çatışma ortaya çıkarsa yaşadığınız içsel çatışmaya mutlu bir çözüm getirmemiz çok önemlidir. ‘İçsel uyum’ için ‘sizinle’ uyumlu olmayan ‘kısımlarınızı’ hayattaki görevinize dâhil etmelisiniz. Hayattaki amaçlarında başarılı olacaklarsa neredeyse herkesin değişiklikler yapması gerekir.

İçsel Diyalog

İçsel diyalog, içinizde geçen tüm konuşmaların toplamıdır. İçsel diyaloğun yapıcı ‘tartışmadan’ oluşması gerekir. Ne yazık ki ihtiyacımız olan bir meditasyon veya ifadeyi okuduğumuzda içimizde bir kısmın ‘uyanıp’ bu düşünceyi reddettiğini sıklıkla keşfediyoruz. Örneğin, bir kilo verme programına başladığınızı ve meditasyon programının parçası olarak kendinize, “Kendimi on kilo daha zayıf görebiliyorum” dediğinizi düşünün. Şimdi o parçanızın, “Kendimi hiç de on kilo zayıflamış olarak göremiyorum. Hayatım boyunca bu kiloda oldum” dediğini düşünün. Bu durum uyuşmazlık olarak adlandırılır.

İçsel diyaloğun amacı bu paradoksu çözmektir. Bu kesinlikle kendi kendinize konuşma programlarının ve doğrulama kayıtlarının bir türlü işe yaramamasının nedenidir. Uyuşmazlık olduğunda hiçbir değişiklik yapılmayacaktır ve hiçbir şey gerçekleşmeyecektir. Doğrulamalar tek başına uyuşmazlığın üstesinden gelemeyecektir.

Aşağıdaki çözüm örneği, yapıcı içsel diyalog oluşturmanıza yardım edecek ve sizi bir varlık olarak daha 'bütün ve uyumlu' hale getirecektir. Bu uyuşmazlıklar bilinçliliğe dönüştüğü zaman aşağıdaki genel şemaya uyduğunuz sürece uyuşmazlıklarla başa çıkabilirsiniz.

İçsel Diyalog Problem-Çözüm Şeması

1) "Kilo vermek istemeyen kısmım (ya da içsel anlaşmazlığın yoğunlaştığı her neyse) bana neden böyle olduğunu söyleyecek mi? Amacıma odaklanmak benim için önemli."

2) İçinizdeki o kısım size neden kilo vermek istemediğinizi söyler.

3) Bu sizin hangi olumlu niyete ulaşmanızı sağlar?

4) O kısım olumlu niyetin ya da faydanın sizin için ne yapacağını söyler.

5) "İlk olarak teşekkür etmek istiyorum. Bunu takdir ediyorum. Şu andan itibaren olumlu niyeti sürdürüp ____________________ yaparak kilo vermeme hâlâ yardımcı olabilir misin?"

(Boşluğu o kısmınızın istediğini nasıl alacağı ve sizin hedefinize nasıl ulaşabileceğinizle doldurun. Bu kısım, olumlu niyetini sürdürdüğü sürece sizin isteğinizi kabul edecektir.)

6) İçinizdeki o kısım kabul eder.

7) "Teşekkür ederim. Seni hayal kırıklığına uğratırsam söyle."

Bu elbette çok basit bir kişisel terapi şeması. Bu şemada hesaba katılmayan birçok değişken karışıma dâhil edilebilir. Sorunlarla karşılaşırsanız kısım terapisi olarak da adlandırılan ego durumu terapisi konusunda deneyimli bir hipnoterapistle bağlantı kurmanızı öneririm. İnsan olarak bütün olmak istediğiniz için bu uyuşmazlıkları çözmeniz

önemlidir. Kendi kendinize konuşmanın yanlış bir tarafı yoktur; bu gayet iyi bir şeydir.

Kendinizle İyimserlikle Konuşun

Birçok yıldır kendinizle olumlu konuşmanın her zaman değişiklik yaratacağı ve istediğiniz sonuçları almanıza yardım edeceği düşünülmüştür. Birçok insanın çocukken yaşadığı olumsuz deneyimleri olmasaydı bu muhtemelen işe yarardı. Davranışınızda uzun süredir etkili olan olumsuz örnekleri geliştirmeye başlamadan önce yaygın örnekleri tanımanıza büyük oranda yardımcı olacaktır. Olumsuz etkileyen örnekleri belirleyebildiğinizde olumsuz düşünmeye son verme beceriniz olacak.

Üzerinde çalışılabilir iyimserlik örneklerini, Learned Optimism kitabının yazarı psikolog Martin Seligman geliştirilmiştir. Seligman, şu anki izlediğiniz yolla zihinsel olarak tartışıp kötümserliğe yönelik olumsuz örnekleri aşmanın olanaklarını keşfetti.

Olumsuz Programlama Örnekleri

1. KARARLI OLUMSUZ ÖRNEKLER

Hayatınızda problemlerin devam edeceğine inandığınız belirli dönemler olabilir. Bunlar çaresizlik örnekleri olarak adlandırılabilirler çünkü içsel diyalog size şu an içinde bulunduğunuz durumdan çıkabilmenizin hiç yolu olmadığını, bu yüzden de denemenizin anlamsızlığını söyler. Çaresizlik öğrenilen bir durumdur. Çaresizlik genellikle çocuklukta, çocuğun davranışları bastırıldığında ya da çocuğa, “Hiçbir şeyi düzgün yapamadı” gibi şeyler söylenildiğinde başlar. Çaresizlik, çocuk kendisiyle ilgili herkesin belirttiği niteliksiz ifadelere inanırsa da oluşur. Bu ifadeler şunları içerir; “Sen tam bir aptalsın”, “Asla

öğrenemeyeceksin”, “Sorumsuzsun”, “Kafanı kullanmıyorsun”, “Hiçbir şeyi doğru düzgün yapamıyorsun.”

Çaresizlik, kişi bir odaya kilitlendiğinde ve çıkmasına izin verilmediğinde fiziken gelişebilir. Böyle bir şey ilk kez olduğunda çocuk çığlık atar, tekme atar ve özgürlüğü için savaşır. Zaman geçtikçe savaşmayı bırakır ve çaresizliğinin farkına varır. Ebeveynler için disiplin olarak görülen şey çocukta çaresizlik duygusunun oluşmasıdır. Aynı şekilde çocuğun bir şey yapması tekrar tekrar engellenirse eninde sonunda onu yapmaktan vazgeçer ve bir daha denemez. Bu tür bir çaresizlik geliştiğinde kendileriyle ilgili genel bir düşünce olabilir ve hayatlarının diğer alanlarında da çaresiz hissederler.

Bütün bunlar oluşan inançları devamlı güçlendiren olumsuz bir içsel diyalog şeklinde günlük yaşamda tekrar ortaya çıkar.

Hayatınızın bazı alanlarında niyetleri ne olursa olsun size çaresizliği öğreten insanları yazınız.

Bu insanların sizin bu alanlarda başarısız olacağınızı öğrettiği belirli durumlar, sözler veya yöntemler nelerdi?

2. NEDEN VE ETKİ ÖRNEKLERİ

Bir çocuk çevresindeki travmatik olayların gelişmesinde hiçbir etkisi olamayacakken bile kendini hatalı hissediyorsa çoğu zaman burada neden ve etki genellemesi vardır. Çocuk olayların meydana gelmesine kendisinin neden olduğunu düşünür. Fakir bir ailede doğan çocuğun kendisi çalışmadığı için ailesinin fakir kaldığına inanmasını buna örnek gösterebiliriz. Anne-babasının iyi geçinmemelerinin nedenini de kendisine bağlar ve her zaman onların aralarına girdiğini düşünebilir.

Çocuğun hayatında birçok “yanlış sorumluluk” durumu meydana gelebilir. Bu durumlar dışsal olaylarda bireyin neden ve etkisi hakkında uzun süreli yanlış inanışlara yol açabilir.

Aşağıdaki alana geçmişinizde hatanız olduğuna inandığınız ama aslında öyle olmayan üç şeyi yazınız.

Bunların her biri sonradan meydana gelen benzer olaylar bu gün sizi hâlâ etkileyen nasıl bir yanlış sorumluluk hissi yarattı?

3. YAYGIN OLUMSUZ ÖRNEKLER

Birinin (hatta kendinizin) "Hiçbir şeyi düzgün yapamıyorum" dediğini ne kadar sıklıkla duyarsınız. Genellikle bunun ardından başarısızlık veya özel bir görevi başaramamaya yönelik bir algı gelir. Bu tür olumsuz bir örnek yaygın olarak kabul edilir. Tek görevde başarı sağlayamama 'her şeyde' başarısızlığa uğramak şeklinde genelleştirilir. Diğer yaygın olumsuz örnekler de belirli hareketleri veya davranışları bütün hareket ve insanlarla genelleyen örneklerdir. Kötü bir öğretmen bütün öğretmenlerin kötü olduğu fikrini beraberinde getirir. Sıkıcı bir kitap da bütün kitapların sıkıcı olduğunu düşündürür.

Aşağıdaki alana belli bir hareket, insan ya da olumsuz bir deneyim yüzünden tetiklenen en az üç genellemenizi yazın.

Aşağıdaki alana anne-babanızın dediği kanıtı olmayan genellemelerden en az üç tanesini yazın. Bunların nasıl ve neden genelleme (inanç) olduğunu yazın.

Bu genellemelerden hangilerini dikkatle düşünmeden benimsediniz?

Bütün bu olumsuz örnekler hep sizinle birliktedir. Bunlar içsel diyaloglarınızdan ortaya çıkar. Normalde bu inançlar, genellemeler zihninizde sorgulanmaz. Bu örnekler kabul edilir ve 'normaldir'. İnanç yapılarında (kısımlarında) içsel bir anlaşmazlık olduğunda bu, bir konu üzerinde iki görüşe sahip olduğunuz anlamına gelir.

"Öte yandan demokratlar insanlara daha çok önem verir. Cumhuriyetçiler de benim zorluklarla kazandığım parayı istemez. Kime oy vereceğimi bilmiyorum."

Bu tür içsel bir diyalog sağlıklıdır ve çatışan inançların tipik örneğidir. Birbirine karşıt iki genelleme söz konusudur. Ne yazık ki bu çok basit problem nadiren çözülebilen, çok karmaşık güçlükler yaratabilir. Ağırdan alma bu problemlerden biridir.

Ağırdan alma gerçek hayatta problemleri de dondurabilir; bunun üstesinden gelinmelidir. Ağırdan alma uyumsuzluğun bir sonucudur. Hayattaki amacınızla uyum içinde olduğunuzda ağırdan almazsınız. Bu yüzden içsel bir çatışma varsa meydana çıkar. ‘Bilerek yaşayan’ ve benlikleriyle bağlantılı biri insan ağırdan almaz çünkü sonraki adım açıktır. Bu, amacı olan kişilerin düşüncelerinin gerçekleşmesini ve uyumsuz insanların da tam tersini yaşamasının temel nedenidir.

Olumsuz Örnekleri Ortadan Kaldırmak için Kendinizle Konuşun

Doğrulamalar zihne kazınmış güçlü olumsuz örneklerle başa çıkamayacaklardır. Doğrulamalar yalan olarak görülüp reddedilir. İçsel problem çözüm örnekleri etkili olabilir. Bu en iyi bir partnerle yapılır ama partner her zaman mevcut değildir. Aşağıda bulacağınız insanların mantıksız inançlarla mücadele etmelerine yönelik model birçok durumda oldukça işe yaramaktadır. Hayatınızı bilerek yaşamanızı sağlayacak yeni inançlar geliştirmek için kendinizle olumlu düşünme yöntemiyle konuşmalısınız.

İnsanların Mantıksız İnançlarla Mücadele Modeli

1. SIKINTI BELİRLEME

Özel olarak şu an yaşadığınız problem nedir? Benzer deneyimlerden artakalan hisleri ortadan kaldıramazsınız. Kendi kendinizle konuşmanızda seslendirdiğiniz sınırlandırıcı inanca meydan okursunuz. Şimdi sınırlandırıcı inançla tartışırsınız ve sonra da benzer problemler gelecekte tekrar tekrar meydana gelmesin diye içsel diyalog çözümü örneğini kullanabilirsiniz.

Sıkıntıyı belirleyin. Örnek: Patronunuz size bağırdığı ve onun sizden nefret ettiğini düşündüğünüz için korkunç hissediyorsunuz. Sizi kovmayı düşündüğünü farz ediyorsunuz. İçsel diyaloğunuz size bunları söylüyor.

2. İNANÇ BELİRLEME

Sıkıntı patronunuzun size bağırması ve sizin korkunç hissetmenizdir. İçsel diyaloğunuzun sizin için oluşturduğu inanç, patronunuzun sizden nefret ettiği ve sizi kovmayı düşündüğüdür.

3. SONUÇ

Şu an yaptığınız işe olan tüm dikkatinizi kaybederek başka bir iş bulmayı düşünmeye başladınız. Düşüncelerde kayboldunuz. Günün geriye kalanında hiçbir şey yapmadınız. Yarın daha beter olabilirdi.

Orada durun ve şimdiye kadarki her şeyi düşünün. Kötü bir şey oldu, bir inançla ilgili genelleme yaptınız ve sonuçlar iyi değildi. Bilerek yapamayan insanların düşünmeyi bıraktıkları yer burasıdır. Bu insanların içsel diyalogları konuştu ve bu, gerçek sıkıntıyla ilgili son sözdür. Sonraki adım bu sıkıntıları aşmak ve başarılması gereken işi başarmaktır.

4. ANLAŞMAZLIK

Şimdi patronunuzun sizden nefret ettiğine karar veren kısmınızla tartışırsınız. “Bu çok saçma. Patronum benden nefret etmiyor. Muhtemelen geçen ayki satış kotamızı dolduramadığımız için bugün morali bozuktu. İlk gördüğü insan bendim ve bana patladı. Korkunç hissetmek için neden yok.” Olaya dair ilk başta yaptığınız yorumlamayla anlaşmazlığa giriyorsunuz. Çıkarımınızı kendinizle etkin şekilde tartışıyorsunuz.

5. HAREKETE GEÇİRME

Tartışmayı öylece çıkmaza sokamazsınız. Size tamamıyla mantıklı gelecek bir plan oluşturacaksınız.

“Her neyse, o bana bağırdı ama eğer buna üzülseydim o zaman bugün ben de onun aynen hissetmesini sağlamak için her şeyi yapardım; yani hiçbir şey. Bugün hiçbir şey yapmazsam o zaman bana gerçekten sinirlenecek nedeni olurdu. Bu yüzden zorlayıcı koşullarda bile işimi yapacağım. Bu şekilde birini kovan kişi benim kendisi için çalışmamı hak etmez.”

O zaman çalışırsınız. Bağırılmaya yönelik olumsuz uyarı ağırdan alma alışkanlığına neden olmaz çünkü kendinizle etkin şekilde konuştunuz. Daha ziyade olumsuz olay, işleri halletmek ve satış takımının etkin üyesi olmak için tetikleyici güç haline gelir.

Bilerek yaşamak ve sorunlarınızı kendinizle konuşarak halletmek hayatınızı değiştirmek için yapabileceklerinizdir. Kendi dizginlerinizi ve günlük hayattaki olaylara karşı verdiğiniz duygusal tepkilerin kontrolünü ele alırsınız. Bu bilerek yaşamanızı sağlar ve çevresel faktörlerin oluşturduğu bir etki olmak yerine kendiniz olmanıza ön ayak olur.

Çoğu insan içsel monolog ve diyaloglarını duyar. Bu insanlar içsel diyaloglarının, herhangi bir durumda izlenecek en iyi yol hakkındaki son söz olmadığını unutma eğilimi gösterirler. Etkin kişisel iletişim, bilerek yaşamak için hayati önem taşır. Kendinizle konuşurken ne söyleyeceğinizi bilmek gerçekten mükemmel bir armağandır. Gördüğünüz üzere olumsuz olaylar meydana geldiği zaman kendinizle nasıl konuştuğunuzu bilmek hayatınızı değiştirebilir.

Özgünlük, gerçek ve öz olmaktır. Muhtemelen karşılaştığınız her insana karşı kendinizi hemen açamazsınız. Burada bir oyun söz konusu; daha samimi ve derim bir iletişimden önce birbirini tanımayı gerektiren, oynamak istediğimiz bir oyun vardır. Romantik bir yakınlaşma boyunca son hareketlerin ve en çok zevk aldığınız anın daha etkili olabilmesi için uyarılma sağlanır. Aynısı kendimizle ve başkalarıyla konuşma için söylenebilir. Bu kitap size gerçek iletişimin, mutluluğun, sevginin ve konuşarak zirveye çıkmanın sırlarını verdi. Sonraki bölümde iletişimin temel prensiplerini, gerçekten yaşamak istediğiniz hayat için haritanızı hedef tanımınızı belirleyen bir çerçeve olarak bir araya getireceğiz.

14. BÖLÜM - ZİRVE HARİTASI: KİŞİSEL GÖREV TANIMINIZ

HER MÜKEMMEL İŞİN BİR GÖREV TANIMI VARDIR. Bu, o şirket için işe giden her çalışana açıkça aktarılmış bir ifadedir. Görev tanımı, şirketin yaptığı her şeyi bir bağlama oturtur ve performansını değerlendirilebileceği kriterler belirler. The Seven Habits of Highly Effective People adlı kitabın yazarı Stephen Covey, birkaç yıl önce bireyler için büyük önem taşıyan şirket görev tanımını gündeme getirdi. Bu kavram büyük bir başarıydı. Bu fikrin temellerini Napoleon Hill çok eskiden atmıştı: Herkesten "belli başlı amaçlarını" yazmalarını istemiş ve her gün sürekli olarak bu amaçları gözden geçirmelerini sağlamıştı.

Bu fikrin amacı Zig Ziglar'ın sıklıkla belirttiği gibi 'boş gezen bir genel değil de anlamlı bir özel' olabilesiniz diye hayatınız için bağlam oluşturmaktır. Hayatınızı belirli idealler, hedefler ve değerler bağlamında yaşadığınızda günlük işiniz ve oyununuz konusunda daha odaklanmış ve düşünceli olma eğilimi gösterirsiniz. Bu bölümde şu ana kadar öğrendiğiniz insan ilişkileri için bir çerçeve oluşturma fırsatını yakalayacaksınız. Alıştırmaları uygularsanız insanları başarının zirvesine götüren becerilerde siz de ustalaşmış olacaksınız.

Şimdi nasıl etkin iletişim kuracağınızı biliyorsunuz. Sonraki adımsa gerçekten gelecek vizyonunuzu kazanmak ve hayatınız için görev tanımınızı yazmanızdır. Göreviniz nasıl biri olduğunuza ve bir iletişimci olarak etkinliğinize dayanır. En başarılı, tatmin edici hayatlarda yalnızca iletişim becerilerinde ustalaşmaktan çok daha fazlası mevcuttur. Bu insanlar tutkuyla, sanki bir görevdeymişçesine yaşarlar. Doğal ve rahat bir amaç hissiyle mükemmel günlük maceralarını sürerler.

Bir görevdeyseniz sizi hiçbir şey durduramaz. Görevde olmak, hayatta sizin için en önemli olan faaliyetlerle ilgilenmek anlamına gelir. Bu ayrıca hayatta en çok değer verdiğiniz insanlarla birlikte olmak demektir. Göreviniz gerçek bir yansımanızdır.

Hedef belirleme, hayattaki her aşamanın zirvesine çıkmak için gerekli bir basamaktır. Daha iyi sevgililer, daha iyi ebeveynler, iş dünyasında daha iyi insanlar olmak için uğraşmalıyız. Yan gelip yatarak yaşamak oldukça kolaydır değil mi? İlginç ve talihsiz bir biçimde hedef belirleme geniş bir hayatın amacı bağlamının dışında gerçekleşiyor. Bu, birey için sıkıntı yaratır. Kişisel olarak tatmin edici bir hayat oluşturmada kişisel görev tanımımız çerçevesindeki hedefleri kullanırız. Başka bir deyişle hedefleriniz görev tanımınızla uyumlu değilse o zaman yenilerini belirleyebilirsiniz.

Hayattaki amacınız kendinize bazı önemli sorular sorarak keşfedilebilir.

Haritanızı Çizmek

Lütfen aşağıdaki soruları verilen boşluklara yazarak yanıtlayınız. Gerekirse fazladan kâğıt kullanabilirsiniz. Sonra gelecek ‘keşif seansından’ faydalanmadan aşağıdaki iki soruya detaylıca cevap verin.

Hayatınızın amacı nedir?

Bilmiyorsanız hayatınızın amacı olması muhtemelen şey nedir?

Daha sonra hayatınızdaki en büyük dört amacı seçin. Başkasının sizinle ilgili çarpıttığı imajı değil de kendi amacınızı yazmanız çok önemlidir. Hayattaki göreviniz iyi bir ebeveyn, eş olmak kadar basit ya da ruhları kurtarmak için dünyayı gezen bir seyyah olmak kadar kapsamlı olabilir. Ya da ikisi de!

Amaç(lar)ınızı sizin için önem sırasına koyun. BU ÇOK ÖNEMLİ. Gerçek amacınız, hiçbir şey için ödün vermeyeceğiniz bir amaçtır. Birden fazla yazarsanız sizin için en önemli olanı yuvarlak içine alın. Bunu daha ilerileri okumadan şimdi aşağıda yapın.

Hayattaki amaç ve görev iki ayrı kavramdır. Yukarıda yaptığınız çalışma hayattaki kişisel görevinize aşağıda odaklanmanıza yardım

edecek. (Yazar olarak hayattaki kişisel görevim ailem için sevgi ve mutluluk dolu bir yaşam kurmaya devam etmektir. İkinci görevimse insanların hayal kurmasına ve hayallerini geçekleştirmesine yardım etmek için zihinlerini ve kalplerini serbest bırakmalarını sağlamaktır.)

Hayattaki görevinizi bilmek çok güçlü ve aklınızı başınıza getiren bir keşiftir. Hayattaki göreviniz, yaşamanızın amacı ve nedenidir. Kimse size hayattaki görevinizin ne olduğunu söyleyemez. Sadece siz hayattaki görev(ler)inizi keşfedebilirsiniz. Çoğu insan hayattaki görevlerini açığa çıkarmadan bir ömür sürerler.

Hayattaki görevinizi, SİZİN kendiniz için seçtiğiniz görevi bildiğinizde kişisel bir görev tanımı yazabilirsiniz. Kişisel görev tanımınız aşağıdaki unsurları ve muhtemelen gerekli gördüğünüz şeyleri içerecek. Aşağıdaki cümleleri aklınıza gelen ilk şeyle cevaplayın. Aklınıza hemen iki cevap gelirse ikisini de yazın. Lütfen bunu şimdi yapın.

Bugün burada ve hayatta olmamın nedeni:

Hayattaki görevim:

Şunu yapabildiğimde elimden gelenin en iyisi olacağım:

Hayatıma gerçekten anlam kazandıran şey:

Hayatta her şeyden çok olmak istediğim şey:

Görev tanımımızı oluşturmadan önce bu beş ana konuya ek olarak kendimizle ilgili başka unsurları da göz önünde bulundurabiliriz.

En güçlü yönlerim nelerdir?

Başkaları benim en güçlü yönlerimin neler olduğuna inanıyorlar?

Hayatta para konusunda endişelenmememi sağlayacak bir şey yapabilseydim bu şey ne olurdu?

Başka insanlarda en çok hangi özellikleri seviyorum?

Ne (ve/veya kim) benim mutlu hissetmemi sağlıyor? Neden?

Hayatta benim için en önemli şey ne?

Dünyayı değiştirebilseydim bunun için neleri farklılaştırmayı isterdim?

En iyi yeteneklerim nelerdir?

Hayatta kim için en önemliyim? Başka kim?

Ölmeden önce şunları başarmak istiyorum:

Ölmeden önce şunları yapmak istiyorum:

En önemli değerlerim şunlardır:

(Birçok değer arasında zihninizi harekete geçirmek için birkaç tanesi listelenmiştir.)

Sevgi Arkadaşlık
Barış İstikrar
Neşe Bilgelik
Mutluluk Bilgi
Bağımsızlık Dinginlik
Güvenlik Tutku
Macera Sağlık
Formda kalma Cesaret
Seks Samimiyet

(Birçok insan değerleri inançlarla karıştırır. İnançlar değer değildir; değerleri takip ederler. İnançlar kendimizle ve etrafımızdaki dünyayla ilgili kabul ettiğimiz doğrulardır. Bazıları sınırlandırıcıyken bazıları kişisel gelişim için değerlidir. İnançlar ve değerleri sonra daha derinlemesine ele alacağız.)

En önemli değerlerim sırasıyla şunlardır:

Zirve Haritasını Detaylandırmak

Artık kişisel görev tanımınızın ilk halini tasarlamaya hazırsınız. Görev tanımı herhangi uzunlukta olabilir. Görev tanımınızı muhtemelen daha sonra değiştireceğinizi de belirtelim. Ayrıca bu kitabı tekrar okuduğunuzda hayatınızı tasarlayacak ve sizi zirveye götürecek tüm anahtarlara sahip olacaksınız. Hayatımızı yeniden tasarlamamızı gerektiren birçok olay meydana gelir. Hayatlarımızı yeniden tasarlarken gerçekteki kimliğimizin bizi yansıtan bir imaj veya görevimizin yansıması olduğunu kesin bilmemiz çok önemlidir.

Göreviniz olması size hayattaki genel bir yönü işaret eder. Hayatınızın fiziksel bir başlangıcı ve bitişi vardır. Bu iki olay kareli kâğıt üzerinde noktalar olarak işaretlenebilir. Bu iki nokta arasındaki boşluk zaman çizelgenizdir. Hayatınızdaki bütün diğer olaylar bu aralıkta meydana gelir. Bazı insanlar fiziksel yaşamdan önce ve/veya sonra sonsuz ruh

veya manevi yaşam kavramına benzer bir şey ifade etmek için zaman çizelgesinin iki ucuna ok çizer.

Bu, metafor olarak kâğıt parçası üzerinde hayatta gideceğimiz yolu temsil eden bir ok çizmenizi sağlayacak. Sonsuz ok bizim ‘zaman çizelgemizi’ temsil eder. Bu çizgi gelecekteki görevimizin parçası olarak ulaşmak istediğimiz hedefleri yerleştirmemizi sağlayacak. Ok bize hedeflerin bir son olmadığını ama hayatın zaman çizelgesinde yol boyunca durduğunu hatırlatır.

Kişisel görev tanımınızı yazmak için yukarıdaki bütün kişisel bilgileri kullanın. Aşağıda mevcut alan görev tanımınızı ilk yazacağınız yerdir. Daha fazla yere ihtiyacınız olursa başka bir kâğıt kullanın. Bu yalnızca yazınızın ilk hali. Bütün kitabı okuduktan sonra başka bir görev tanımı yazacaksınız.

Hayattaki Görev Tanımım

Artık görev tanımınızı yazdığınıza göre, başkalarının değil gerçekten sizin düşüncelerinizi, isteklerinizi ve arzularınızı temsil ettiğinden emin olun. Birçoğumuz hayatlarımızı başkalarını memnun etmek için yaşıyoruz. Başkalarının mutlu olmasını sağlamak asil bir davranıştır ama başkalarını memnun etmek için yaşamak değildir. Bu sizin tasarladığınız hayata izin vermez ve mutlu olamazsınız.

Bir görev tanımı basıldığında hayat çizginizdeki tüm noktaların görevinizin önemli bir kısmını teşkil edeceğini hayal etme yeteneğine sahipsiniz. Aşılması gereken problemler de ortaya çıkacak. Problemler, görevinizi anlamada büyük önem taşırlar. Hayatınızla uyumlu hedefler belirlemek geleceğinizi tasarlamada gerekli ve önemli bir bölümdür.

Aşağıdaki zaman çizelgesi, hayatınızı şu andan yani görev tanımınızın başlangıç noktasından temsil eder ve sonsuz bir ‘sona’ doğru ilerler. Geleceğe doğru ilerledikçe problemlerin çıkabileceğini ve hedeflerimize ulaşmada başarılı olabileceğimizi beklediğimizin de farkına varmalısınız.

ZAMAN ÇİZELGESİ



Görebildiğiniz üzere bir hayat çizgisinde yol boyunca problemler ve hedefler vardır. Hayat sadece hedeflere ulaşmaktan ibaret değildir. Aslında hedeflere ulaşmak için yaşanan bir hayat, problemleri aşmak için yaşanandan daha tatmin edici değildir. Hayatlarımızın büyük kısmı problem çözmekle geçer. Yol boyunca çıkabileceğini farz ettiğimiz problemler hangileridir?

Sevdiğimiz insanlar ölecek.
Sevdiğimiz insanlar büyüyüp bizi sevmeyecekler.
Değer verdiğimiz insanlar acı çekecek ve büyük sıkıntılarla karşılaşacaklar.
Finansal istikrara giderken bazı finansal engellerle karşılaşacağız.
Hayatta hazırlıksız olduğumuz kazalar meydana gelecek.
Değer verdiğimiz insanlar hastalanacak.
Biz hastalanacağız.

Daha birçok problem ve travma beklenmedik şekilde meydana gelecek ve bazıları adaletsizce önümüze çıkarılmış gibi düşüneceğiz. Bazı problemlerin kolay çözümleri vardır. Bazıları çok daha zordur. Her zaman önümüze problemler çıkacak ve geçeceklerini umut ederek kafamızı kuma gömmeyeceğiz. Problemlerin yanı sıra hedeflerimiz olacak. Hayattaki her hedeften sonra çözülecek daha fazla problem, ulaşılacak daha fazla hedef olacaktır. Hedeflere ulaşmanın ya da hayattaki sorunların üstesinden gelmeye çalışmanın asla sonu gelmez.

Hayatlarımızı tasarlamaya başlarken kendimizi engellere karşı hazırlama ihtiyacını da hesaba katabiliriz. Hazırlıklı olanlar ayakta kalacaklardır. Ayakta kalanlar başarabilirler.

Başarmak hedefleri, amaçları ve görevleri gerçekleştirmektir. Görevde başarılı olmak sorunların çıkmaması anlamına gelmez. Hayatta

problemler hiçbir zaman eksik olmaz. Aslında hayatta hiç sorun olmasaydı başarı da olmazdı.

Şimdi amacımıza dair temel bir fikrimiz oluştu ve hayatımızı tasarlamak için bir ‘destek’ sundu. Hayatta hangi yöne gideceğimize dair bir hissimiz de oldu. Görev tanımımızın her zaman gözden geçirileceğini hatırlatmakta fayda var. Sizin için önemli olan şeye odaklanmayı sürdürebilmek için her zaman yaşamınızın zirvesinde kalın.

15. BÖLÜM - ÜNLÜ BİR RADYO SOHBET PROGRAMI SUNUCUSU KONUŞARAK NASIL ZİRVEYE ÇIKTI?

BAŞARI HİKÂYELERİNİ ÇOK SEVERİM. Sıfırdan başlayıp milyonlara ulaşan birinin öyküsünü dinlediğimde çok mutlu oluyorum. Amerikan rüyasının hâlâ var olduğunu biliyorum. Arkadaşım Wendi Friesen'dan, Tom Sullivan'la görüşüp hiçbir şeyi olmayan bir çocuğun milyon dolarlar değerindeki genç bir adama nasıl dönüştüğünü bulmasını istedim. İletişim becerisi başarısında ne rol oynamıştır? Onun başarısından ve deneyiminden öğrenecek ne vardır? Wendi birazdan Tom'u tanıtıp sonra onunla röportaj yapacak. Röportaj, Tom'un Kaliforniya Sacramento'nun şehir merkezindeki lüks ofisinde gerçekleşti. Röportajı yorum yapmak için bazen böleceğim. Hepimizin hayatlarını değiştirecek diyaloglardaki bazı temel unsurlara dikkat çekmek için yorumları parantez içinde yapacağım.

Tom Sullivan deyince akla etkili bir iletişimci geliyor, değil mi? Konuşarak zirveye çıkmasını sağlayan iletişim becerilerine sahip. Hayata kara otoban polisi olarak başladı ve şimdi Kaliforniya'daki Everen Securities'i yöneten çok itibarlı bir finans uzmanı. Kuzey Kaliforniya bölgesindeki KFBK[9] radyosunda çok popüler bir radyo programı var. Tom, Rush Limbaugh[10] KFBK'den ayrılınca mikrofonu teslim aldı. Yerinin doldurulması zordu ama Tom bu işi çok güzel kotardı. Beni etkileyen şey Tom'un açık, kolay ve insanların anlayabileceği şekilde iletişim kurma becerisiydi. O birlikte vakit geçirirken rahat edebileceğiniz birisi; yanınızdayken samimiyetini hissedebilirsiniz ve bu samimiyet söylediği her söze yansır.

Fakirliğin tek yaşam tarzı olduğu düşünülen bir ortamda yetiştirilmişti. Şimdi ise başarılı, etkileyici ve görüşmek istediğiniz en tatlı insanlardan birine dönüştü. Bu başarı seviyesine mükemmel iletişim becerileri sayesinde çıktı. Tom'un etkili bir iletişimci olma deneyimini sizlerle paylaşmak istiyorum. İşte Tom'un konuşarak zirveye çıkmaya dair düşündüklerini anlattığı röportajım harfi harfine burada.

Wendi: Otoban polisliğinden şu anki yere gelmek mükemmel iletişim becerilerinin sonucu olmalı. İyi iletişim kurmayı nereden öğrendiniz?

Tom: Otoban polisi iyi bir konuşmacı olmak zorundadır. Birilerinin egosuyla uğraşmak zorundasınızdır. Tamamen yabancı birine hata yaptığını ve cezasını vereceğinizi söylüyorsunuz. Birinin hatalarımızı doğrudan yüzümüze vurması ve onları kabul etmek bizim için çok zordur.

W.: Otoban polisi olarak işinize yarayan beceriler var mıydı?

T.: Evet. Ne kadar büyük olursanız olun her zaman sizden daha büyük biri vardır. Bir otoban polisinin neredeyse herkesten daha iyi iletişim kurması gerekir. Artık boy standartları kalktı ve neredeyse her türlü geçmişe sahip polis memuru var. İnsanları hapse götürecekseniz sizinle işbirliği yapmalarına çok ihtiyacınız var.

W.: İletişim kurmadaki en değerli beceriniz veya özelliğinizin ne olduğu söyleyebilirsiniz?

T.: Bana konuşarak nasıl zirveye çıktığımı sorduğunuzda kaşlarımı kaldırdım çünkü resmi olarak hiçbir iletişim eğitimi almadım. Yaptığım şeyi nasıl yaptığımla ilgili düşünmüyorum. Sadece doğal olarak bir yol bu. Hiçbir zaman ne yapmak istediğimi bilmedim; ne yapmak istediğime dair hiçbir zaman önceden planlanmış, önceden programlanmış fikrim olmadı. Her gün risk alıyorum.

(Sullivan'ın iletişimindeki 'metanete' bakın. Bizi ne kadar rahatlattığına bakın. Aynen bizim gibi sade. Bu, çok sevilen insanların tipik özelliğidir.)

W.: Bunların bazıları genetik de olsa muhteşem iletişim kurmayı öğrenmenizin bir yöntemi vardır. Belki de birisi sizi çok güçlü bir şekilde etkiledi. Aklınıza gelen böyle bir kişi geliyor mu?

T.: Babam yılda üç kelime konuşur; çok sessizdir. Annem de durmadan konuşur. Belki bu özelliğimi, nasıl iletişim kurulacağına kadar olan kısmı ondan almışımdır. TV sohbet programında düzenli olarak konuktum. Bir

gün yeşil odada saygıdeğer Papaz Billy Graham'le[11] oturduğumu hatırlıyorum. Onunla oturma fırsatını yakalamıştım; sadece o ve ben. Ona, "Herkes tarafından tanınıyorsunuz. Dünya liderleri, başkanlar... Bu iştesiniz. Başarınızı nasıl açıklarsınız?" diye sordum. Ondan daha iyi ilahiyatçılar ve papazlar bulunduğunu söyledi. Kendisine sadece İncil'i açıklamaya yönelik bir armağan bahşedildiğini dile getirdi. Bu konu hakkında uzun uzun düşündüm. Benim yaptığım da bu. Ben de sadece finansal kavramları açıklıyorum.

(İnsanlar kendilerini küçümseyerek konuşmayan kişileri dinlemeyi gerçekten severler. Karmaşık konuları ve fikirleri başkaları için kolay anlaşılır hale getirirseniz başarı yoluna adım atmış olursunuz.)

W.: Bir şeyleri insanların anlayacağı şekilde, onların tepelerine çıkmadan mı açıklıyorsunuz?

T.: Bir şeyi nasıl açıklayacağımı düşünmeye başladığımda aklıma, "Bu örnek veya benzetme nasıl?" diyeceğim örnekler ve fikirler geliyor.

W.: O zaman bu, durumu daha basitleştirmek için kullandığınız bir örnekleme stratejisidir. Dinleyenlerin bu kavramları kolaylıkla anlamalarını sağlamak için kullandığınız strateji nedir?

T.: Anlatacağım şeyi basitleştirmek. Benzetmeleri çok fazla kullanıyorum. General Motors'taki[12] finansal işlemler çok karışık ama orada da çek defteri tutma gibi herkesin yaptığı bir durum söz konusudur. Para gelir ve gider. Çok fazla kapıları var fakat sizinle aynı şeyi sadece daha karmaşık bir düzeyde yapıyorlar.

W.: Yani mesajı basitleştirip onu anlaşılabilir kavramlara indirgemek kullandığınız bir yöntem veya stratejidir. Dinleyiciniz dediklerinizi anlar. İnsanların iletişim kurarken yaptıkları en büyük hatanın ne olduğunu söyleyebilirsiniz? Neyin işe yaramadığını anlayacak duruma gelene kadar kaç insanla konuştunuz?

T.: Çok fazla jargon kullanan veya büyük laflar etmek isteyen insanlar vardır. Bu işte, yani finans sektöründe bu tür insanları yayında (radyoda) duymazsınız çünkü bitkin düşerler.

W.: Aklınıza kim geliyor?

T. Sigortacılık sektöründe çalışan bir arkadaşım var. Çok başarılı biri. Sigortalarla ilgili ele alacağım bir konu için onunla röportaj yapmak istedim. Allahtan bu röportajı kaydetmiştim ve sigortayla ilgili açıklamasını istediğim çok basit bir mesaj söz konusuydu ve onu sürekli

durdurup, “Jargon kullanıyorsun. Hiçbir şey aktarmıyorsun. Saçma sapan şeylerden bahsediyorsun” dedim. Durumu karmaşık hale getirmeden mesajı bir türlü aktaramadı. Borsa sektöründe de birini tanıyorum ve kendisinin müşterileri nasıl rehin aldığıyla ilgili şakalaşıyoruz. Müşterileri ofisine aldığında onları saatlerce bırakmıyor.

W.: Bu bağ kurmak için pek de kötü bir fikir değil.

T.: İçeri giriyor ve bu tablonun zamanlanmasının aşınma payından bahsetmeye başlıyor. Konuyu uzatıyor da uzatıyor ve müşteriler oradan nasıl çıkacaklarını bulmaya çalışıyorlar.

W.: Bu tarz uzun konuşmaların anlamayı zorlaştırdığını o veya onun gibiler neden anlamıyorlar?

T.: Onunla bu konuyla ilgili konuştuk. Ona, “Bununla hiçbir yere varamazsın. Bugün rehine durumu çok uzadı. Kısa kes” diyorum.

W.: Göz önünde bulundurulması gereken önemli şey müşterinin nasıl hissettiği. Onların içinde bulundukları durum iletişimin en değerli kısmı. Karşınızdaki kişinin nasıl hissettiğinin önemini kavramaktan kastınız birinin küçük, yetersiz veya aptal hissedip hissetmediğidir.

T.: Ya da sıkılmış... Eşim ve ben bu hafta sonu bir mobilya mağazasına gittik. Orada iyi bir tezgahtar vardı. Çok zorlayıcı olmadan bizim için ideal yardımı sundu. Oradaki kataloglara bakıyorduk ki mobilyayla ilgili bir soruyu cevaplamak için başka tezgahtar geldi. Bize ne kadar uzun süredir mobilya işinde olduğunu anlatmaya başladı. Sonra da kardeşiyle birlikte nasıl işe başladıklarını ve kardeşinin mağazaya gelen adamı nasıl tanıdığını anlattı. Çok geçmeden adamın kardeşinin hayatına iyice hâkim olmuştuk. Yalnızca o mobilyayla ilgili bilgi almak istiyorduk. Ancak adam kendi dünyasına dalmıştı.

(Bizler her zaman diğer insanın dünyasında iletişim kurmak istiyoruz. Onların haritasına girin ve eğer yapabilirseniz dediklerini dinleyin. Size para almadan sürekli kendi deneyimlerinden bahseden insanlar iletişim sürecinde başarısız olacaklardır.)

W.: O türden biri kişisel hayatının sizin için önemli olmadığını bilmez. Onu büyüleyen kişisel hikâyelerine daldı mı dinleyicinin bununla ilgili bir şey bilmek istemediğini fark etmez.

T.: Peki bu kurallardan bazılarını neden hatırlamıyoruz? Birinin en çok sevdiği konunun kendisi olduğunu neden anımsayamıyoruz? Benim işimde yani medya işinde bu çok zor bir durum. Radyoda sohbet

programı olsa da bazen diğer insanla ilgili konuşmak zor. Program interaktif ama yine de çok kontrollü. Kontrolü elimde tutmak zorundayım ve konuşmanın çoğunu ben yapmalıyım. Böylece belli bir konu hakkında birçok hikâyeden bahsediyorum ve o konu benden çok fazla şey barındırıyor. Sosyal hayatımda veya iş ilişkilerinde insanlara kendileri hakkında sorular sormaktan hoşlanırım.

W.: Sosyal durumlarda onlara soru sorma nedeniniz ne? Onları neden tanımak istiyorsunuz?

T.: Duruma göre değişir. İşle ilgili bir durumda soru sorduğum kişiler müşteri veya olası müşterilerse elimden gelenin en iyisini yapabilmek adına onlarla ilgili bilebileceğim kadar çok şey bilmek istiyorum.

W.: Ya sosyal ortamdan biriyse ve sadece bağ kurmak istiyorsanız, ne yaparsınız? Neden onlarla ilgili bir şeyler bilmek istersiniz?

T.: Askerdeyken karşılaştığım herkese sürekli soru sorduğum için adım sorgucuya çıkmıştı. Nerede okula gittin? Kaç tane kardeşin var? Nerelisin? Biriyle daha fazla vakit geçirmeye karar verirsem o kişiyle ilgili daha çok şey öğrenmek isterim. İkinci sebep ise meraklı biri olmam.

(Tom, başarısının nereden kaynaklandığını bilebilir veya bilmeyebilir ama çok meraklı biri olduğunu dile getirdi. Bu başarılı insanların en yaygın özelliklerinden biridir.)

W.: Bu, en değerli becerilerden biri olabilir. Zirveye çıkmanızı sağlayan tek şey bu olabilir. Başka insanların dedikleriyle içtenlikle ilgilenirseniz onlar bunu anlarlar; içtenliğinizi hissederler, başka nedenlerden dolayı ilgilendiğinizi düşünmezler, gerçekten söyleyecekleriyle ilgilendiğinizi bilirler. Belki daha önce hiç fark edip incelemediniz ama eğer onlarla ilgili daha fazla şey bilmek için sorular sorarsanız sizin kendileriyle gerçekten ilgilendiğinizi anlarlar ve onları gerçekten sevdiğinizi düşünürler. Bu zirveye çıkmanızın nedeni olabilir.

T.: Evet, ben başka insanlarla ilgili bir şeyler bilmekle gerçekten ilgileniyorum.

W.: Bunu yapamadığınız bir an var mıydı; ne diyeceğinizi bilemediğiniz ya da başka düzeye geçmek konusunda heyecanlandığınız bir an?

T.: Evet, gençken vardı. Çocukken birçok liderlik rolü aldığımı hatırlıyorum. Öğrencileri karşıdan karşıya geçirme sorumlusuydum, papaz yardımcısıydım... Yani çocukken hep bu liderlik rollerinde yer

aldım. Gençken bir paragraflık sohbeti bir araya getirmek konusunda sıkıntı çekerdim. “Şey, hani, ya, ımm” gibi sözcükler kullanırdım ve fark edip kendi kendime buna son vermem gerektiğini söylerdim. O noktada, bilinçli bir şekilde konuşma tarzımın farkındaydım ve öyle konuşmak istemediğimi biliyordum.

W.: Yani bu değişiklik yapmaya yönelik bilinçli şekilde karar verdiğiniz bir an mıydı? Gençken o şekilde konuşmak istemediğinizi bilmek çok sezgisel bir davranış.

T.: Şapşal bir genç gibi görünmek istemediğimi biliyordum. Daha düzgün olmalıydım.

W.: Yani fikirlerinizi doğru dürüst ifade edebilmek için değişiklik yapmanız gerektiğini biliyordunuz. Kariyerinizde bir adım daha yukarı çıktığınız başka anınız oldu mu?

T.: Evet. Pricewaterhouse’da[13] böyle bir durum oldu. Üniversiteden sonraki ilk işimdi. Tüm müşterilerimiz Fortune 500[14] listesinden şirketlerdi. Büyük ortaklarla yönetim kurulu odalarında bulundum. Büyük ortak, vergi analizimizi inceleyip zaman zaman bildiğim bazı şeylerle ilgili konuşmamı isterdi. Böyle yaparken bazen bazı şeyleri ruhsuz bir şekilde söylerdim. Cümleleri ağzımdan fırlatıyordum âdeta. Bir keresinde beni sıkıştırdı ve kullandığım kelimeler konusunda daha dikkatli davranmam gerektiğini söyledi. Bunu asla unutmadım.

(“Şey sadece dürüst oldum” diyen insanlarla kaç kez karşılaştınız? Bu cümleyi “Sadece kırıcı oluyordum” şeklinde de yorumlayabilirsiniz. Kaba olmak ve söylediklerinizin hiçbir desteği olmaması iletişim sürecinde nadiren doğru bir şeydir.)

W.: Onun yorumlarına ne tepki verdiniz?

T.: Harika olduklarını düşündüm.

W.: Bazı insanlar bu konuda oldukça savunmacı hissederdi. Dayanıklılık geliştirebilir veya darılabilirlerdi. Siz mükemmel bir iletişimci olmayı istemenin mükemmel hissettirdiğini fark ettiniz ve şimdi bu konuda bir şey yapabilirdiniz.

T.: O kesinlikle haklıydı. Bunu söyleyecek kadar beni önemsiyordu. Kelime seçimim konusunda biraz daha dikkatli olmam gerektiğini bana açık açık söyleyemeye hazırdı.

W.: Peki nasıl başardınız? Gereken değişikliği nasıl yaptınız?

T.: Bu tamamen kullandığınız sözlere bağlı. Kullanacağımız sözleri seçme şansımız varsa ve aklımızdan sert bir sözcük geçiyorsa zihinsel sözlüğünüzü açarak aynı anlama gelen başka bir tane seçin.

W.: Anlıyorum. Geçmişte aynı konuda suçluluk duyduğum zamanlar vardı. Artık beynimde yeni bir sözcük seçecek bir düğme olduğunu biliyorum.

T.: Evet, kesinlikle. Beynin çok çabuk bir şekilde zihinsel sözlüğü tarayıp yeni kelime bulabilmesi harika.

W.: Çoğu insan akıllarına kelime gelmediğini, hafızalarının kötü olduğunu ya da ihtiyaçları olan kelimeyi hatırlayamadıklarını söyleyerek bu yeteneği sabote eder.

T.: Haklısın. Buna ben de şahit oldum.

W.: O noktada insanlar akıllarına başka kelime gelemeyeceğine dair kendilerine neredeyse hipnotik bir telkinde bulunarak düşünmeyi engelleyip yeteneklerinin önüne set çekerler. Bunun yerine bir dakika içinde aklınıza geleceğini telkin edip en azından o kelimeyi hatırlama olasılığını yaratabilirsiniz. Sahip olmak istediğiniz başka bir düzey var mı? Hedeflerden ziyade sonuçlar açısından düşünüyorum ve gelecekte hangi sonuçları elde edeceğimi tartıyorum.

T.: Bu konuda çok başarısızım. Hedef belirlemenin önemini biliyorum ama gerçekten yapamıyorum.

W.: Genellikle açıkça görebileceğimiz, ilerletebileceğimiz bir sonuca ihtiyaç duyarız. Birçok insan için bu, araba ve haritalarının olması ama ellerindeki araçlarla yönleri takip etmeyip sadece daireler çizmeleri gibi bir şey.

T.: Önemli olduğunu biliyorum ve nasıl gelişigüzel yatırım yapamayacağınızla ilgili seminerlerde konuşma yapıyorum. Bu aynen nereye gideceğinizi bilmeden arabaya binmek gibidir. Ancak ben hayatımı bu şekilde yaşıyorum.

W.: Yine de planın yok mu? Medyada veya finans piyasasında olmak istediğinize dair bir plan mesela?

T.: Hayır. Finansa dâhil olma şeklim de bu. Ben yoksul bir mahallede büyüdüm. Geliri çok düşük bir yerdi. Mücadele eden, işçi maaşıyla geçinen insanlar dışında örnek alabileceğim kimse yoktu.

W.: Peki buna bağlı olarak nasıl bir karar verdiniz? Sizi daha ileri götüren karar neydi?

T.: Karar vermedim. Fakir olduğumuzu biliyorum. Gençken hoşlandığım bir kız vardı ve o şehrin diğer yakasında, zengin bir mahallede oturuyordu. Bu durum hoşuma da gidiyordu. Sonra Pricewaterhouse'da çalışmaya başladım. Şirketteki herkesten ve her şeyden beklentiler çok yüksekti. Birinci sınıfta uçuyor, en güzel otellerde kalıyordum. Tatil köylerine gittim ve bu hoşuma gitti. Daha önce öyle bir şey görmemiştim.

W.: İşte tam o noktada gözlerinizi açıp başka bir dünyanın varlığını mı keşfettiniz? Siz de onun bir parçası olmaya mı karar verdiniz?

T.: Hayır öyle bir karar vermedim.

W.: Mantığa baş kaldırıyorsunuz.

T.: O yoldan geçtim ve "Bunu seviyorum" dedim. Bu girişimci ruhtur. Gözleriniz ve kulaklarınız açık olmalıdır. Sahip olduğunuzdan vazgeçme konusunda istekli olmalısınız. Price Waterhouse'u bana "Sizi finans müdürümüz yapmak istiyoruz" diyen bir müşteri için bıraktım. Bunun harika olduğunu düşündüm ama yeni şirkette PW'de bana tanınan prestij hissettirilmedi. Daha öncesinde de gerçek bir deniz piyade teşkilatından herkesin kendisiyle gurur duyduğu ve çalışanların iyi başarılar elde ettiği Pricewaterhouse'a geçtmiştim. Ancak hiçbiri yeterli değildi.

W.: Yani olduğunuz yerde kalamadınız.

T.: Benim için yeterince iyi değildi. Yeni ve heyecan verici bir şey yapmak istiyordum.

(Bir tür başarılı insan çabucak sıkılır ve değişiklik sürecinden hoşlanır. Tom kesinlikle bu türden. Bunun bilincinde olunması önemli.)

W.: Sonraki şeyin ne olduğunu bilmeseniz de onu istediğinizi biliyordunuz. Bir şeyde uzun süre kalamayacağınızı mı keşfettiniz?

T.: Finans alanında kaldım ama başka bir hayatım da var. Medya başka bir sektör. Bana birinden diğerine kaçma fırsatı tanıyor. Birçok insanın aynı şeyleri yapıp durduğu düşüşteki kariyelerini gördüğüm fırsatlara bakıyorum.

W.: O zaman en az dayanıklıların yolunu mu takip ediyorsunuz?

T.: Bence bazı insanlar fırsat kapıyı çaldığında kapıyı açmaya istekli değiller veya buna cesaretleri yok. Kapıyı açın ve kapıdan geçin. "Kim o?" diye sormayın bile. Risk alın. PwC'yi oradaki her şeyi mahvetsem de beni kabul edecek başka şirketler olduğunu bilerek bıraktım. Bir güvenlik ağım vardı.

W.: Zor insanlarla nasıl başa çıkıyorsunuz? Tartışmacı ve savunmacı insanlarla nasıl ilgileniyorsunuz?

T.: Onların dediklerini tekrar ederek.

W.: Bunun adı hız denetimidir ve gerçekten mükemmel bir stratejidir.

T.: Birisi bana yıllar önce bundan bahsetmişti. Denedim ve mucizevi bir şekilde işe yaradı. Üzgün olduklarında sizinle konuşan insanlara ayna tutmak gibiydi.

W.: Size en sevdiğim soruyu sorayım. Böyle bir gücünüz olsaydı en çok neyi değiştirmek isterdiniz?

T.: Unuttunuz mu? Ben yarın ne yapacağını bilmeyen bir adamım. Olabildiğim kadar mutluyum. Hiçbir şeyi değiştirmezdim. Hayatımı seviyorum.

W.: Ben hata yapmaktan çekinmem. Hepimizin sorunları var. Dolayısıyla benimle çalışanların hata yapmalarını önemsemem. Bir şeyi değiştirmek isteseydim sanırım insan doğasını değiştirirdim. Birçok şeyin nedeni olduğunu biliyorum. Başkan Clinton söz konusu olduğunda bile davranışlarının bir nedeni olduğunu biliyorum. Bu millet ahlak hakkında konuşmak için çok geç kaldı. İlk kez aileler “Peki yalan söylemek ne olacak? Aldatmak ne olacak?” diye soruyorlar. Bu yüzden ben de bu durumu inceledim ve...

W.: O zaman bu durumu bir armağan olarak görebildiniz mi?

T.: Kendi içinde iyi bir şey değildi. Ben de Pollyanna olmak istemiyorum ama bu durumdaki iyiliği aramak istiyorum. Bundan ne öğrenebiliriz?

Tom Sullivan’dan ne öğrenebiliriz? Hataların başarısızlık değil sadece hata olduğunu öğreniriz. Bize verilen geri bildirimleri dinlemek isteyebileceğimizi öğreniriz. Fırsatların kapımızı çaldığını, değişmeye hazırsak ve fırsatları doğru değerlendirirsek merdivenleri çabucak çıkacağımızı öğreniriz. Başarı kaza gibi görünebilir ama ipucu bırakır. Mükemmelliklere ulaşan insanlar başkalarıyla basit ve kibar konuşurlar. Meraklıdırlar. Başkalarını neyin memnun ettiğiyle içtenlikle ilgilenirler. Fırsatları değerlendirmek konusunda isteklidirler ve öğretilebilirler. Tom Sullivan, biraz sıra dışı olarak yarın ne yapacağını bilmediğini söyledi. Ancak onun için her şeyin yolunda gideceğini tahmin ediyorum. Amerika’nın en iyi iletişimcilerinden birinin zihnine girmemize izin verdiğin için teşekkürler Tom.

9 Sacramento Kaliforniya’da lisanslı bir radyo istasyonu. (92.5) (ç.n.)

10 Amerikalı radyo programı sunucusu. (ç.n.)

11 William Franklin ‘Billy’ Graham, Jr. Amerika’da ünlü bir Hristiyan evanjelist vaiz ve kanaat önderidir.

12 Genellikle GM olarak bilinen Amerika’daki çok uluslu otomotiv şirketi. (ç.n.)

13 PwC resmi adıyla PricewaterhouseCoopers, merkezi Londra’da bulunan küresel bir profesyonel hizmetler şirketidir. (ç.n.)

14 Fortune dergisinin her yıl seçtiği en başarılı 500 şirketin listesi. (ç.n.)

16. BÖLÜM - ZİRVEYE KİM ÇIKAR?

Evrim psikolojisi, biz insanların belli genetik ve evrim prensiplerine bağlı şekilde birimizle nasıl bağlantılı olduğumuza dair bir çalışmadır. Bu bölüm insan iletişimi ve kimlerin zirveye çıktığını anlamanın son noktasını ele alıyor.

Ürünlerini almaya eğilim göstermemizi sağlayacak, her birimizde var olan genetik programlamaya nasıl ulaşılacağını bilen milyarlarca dolarlık şirketler çok azdır. Şimdi bu uluslararası başarıların bazı sırlarını öğreneceksiniz. Dünyanın en iyi reklamcılığı, davranışlarımıza göre değil daha ziyade değiştirilmesi imkânsız olan DNA'mıza göre düzenlenir. Bu bölümde öğrenecekleriniz, şirket pazarlamasında ve günlük hayatınızı pazarlamada yaptığımız araştırmayı nasıl uygulayacağımızdır.

Toplumumuzdaki bütün insanlar yiyeceğe, giyeceğe ve barınağa ihtiyaç duyar. Bunlar doğuştan gelen programlardır. Hayatta kalmalıyız. Kışın giyeceğe gereksinim duyarız. Doğuştan gelen güvenlik ve bölgesel sahiplik ihtiyaçlarımızı karşılamak için barınağımız olmalıdır. Bunun ötesinde çok az doğuştan gelen ihtiyaç vardır ama müşteri yetişkin olduğunda da davranışlarını yönlendirecek çok fazla doğuştan gelen eğilim vardır.

Birçok Kişinin İyiliğine Hitap Edin

Genlerimiz sadece hayatta kalmamız ve kendimize bakmamız için eğilimler üretmez, parçası olduğumuz geniş grupların güçlü dürtülerini

yönetir ve sürdürür. Aslında herkesin genetik yapısı, geniş grupların devam etmesi ve başarılı olmasına programlanmıştır.

Birinin bir çocuğu kurtarmak için yanan binaya doğru koştuğu bir haber izlediniz mi? Bu yalnızca fedakâr bir davranış değil, çoğumuzun da genetik programlamasının bir kısmıdır. Grubumuzdaki başka kişileri önemseme dürtüsü çok yoğundur.

Neredeyse bütün insanlar aşağıdakilerin çıkarına davranmaya programlanmıştır:

- Kendileri
- Aileleri
- Grupları
- Toplum
- Tanrı

Satış görevlisinin yalnızca müşterinin çıkarına göre davranıyorsa büyük bir hata içindedir. Oysa ki ürünlerinin, müşterinin ailesine, çalışanlarına, vatandaşlığına, kilise cemaatine, bir bütün olarak topluma ve hatta Tanrı'ya nasıl yardım edeceğine kanalize olmalıdır. 1998'de bilim adamları insanların beyinlerinin bir kısmının 'Tanrısal Bir Varlık' ile iletişim kurarken harekete geçtiğini keşfettiler.

Daha büyük genetik ihtiyaçlara nasıl cevap verileceğini gösteren bir McDonald's reklamı vardır. Reklam şarkısında "Bugün bir arayı hak ettin. Bu yüzden kalk ve McDonalds'a git" sözleri geçiyor. Reklamda bütün gün çalışan bir adam var. Reklam şarkısı da bu adamın molaya ihtiyacı olduğunu ima ediyor. Yine de motive edici şey kişisel memnuniyet değil. Motive edici şey hep birlikte McDonalds'a giden baba-anne-çocuklardır.

> *Bir insanın kendi için haklı çıkaramadığı şeyin ailesine, topluma ya da kendi topluluğuna faydası bariz olduğunda o şey haklı çıkarılabilir.*

Rekabet Hayatta Kalmak için İtici Bir Güçtür

Evrimsel psikoloji alanı bize toplumdaki kazananları ve kaybedenleri doğal olarak seçen şeyin bireyler ve gruplar arasında rekabet olduğunu öğretti. Müşterilerinizden ürünlerinizi ve hizmetlerinizi satın almalarını istediğinizde ürünlerinizin ve hizmetlerinizin ona toplumda, grubu içinde veya rakiplerine karşı avantaj sağlayacağı gerekçesiyle yaklaşıyorsunuz. Bireyin yapısı rekabetçi bir şekilde hayatta kalmaktır. Dünyanın en iyi rekabetçileri en zengin olan bireylerdir. Bill Gates, Ted Turner, Warren Buffet... Bunların hepsi çok iyi insanlardır yine de mükemmel rekabetçilerdir. Bill Gates, Microsoft piyasasından hisse sahibi olmanın yollarını aramaz. O, piyasada üstünlüğün yollarını arar ve makul fiyatlara sıra dışı ürünler sağlayarak bunu yapar. Siz de müşterilerinizdeki rekabetçi yana hitap ederek aynısını yapabilirsiniz. Bunu sessizce ve çok özenli yapın. Rekabetten uzak kalmayı seçen insanların sosyal merdivende prestij seviyelerini düşürdüğü bir gerçektir.

Hayvan ve insan topluluklarında başarı-başarısızlık ve hayatta kalma, rekabet etme ve üstün gelme kabiliyetlerinde gizlidir.

Gruplara Bir Şeyler Satmak Bireylere Satmaktan Çok Daha Kolaydır

Çılgınlığın gruplarda çok daha yaygın bir istisna olduğu bilinen gerçektir. Çoğu normal insan sokaktan geçen masum, savunmasız insanlara buz topları atmaz. Oysa sezonda futbol maçını izlemek bile hakemlerin sürekli yanlış kararlar aldıklarını düşünmenize engel değildir. Oyunun rekabetinden kaynaklanan yoğunluk yüzünden taraftarların gerçekten birçok kez insan öldürdüğü görülmüştür.

Topluluk konuşmacısı, geniş bir toplulukta içindeki insanların çoğunu ikna etmenin birebir iknadan daha zor olduğunu bilir. Topluluklarda çoğunlukla IQ eksikliği olur. Grubun düşüncesi ağır basar ve insanlar bir öneri söz konusu olduğunda en konuşkan insanları izleyeceklerdir. Çoğu insan çoban bekleyen koyunlar gibidir.

Bilimsel araştırmalar bir toplulukta ne kadar çok insan olursa büyük çoğunluğun diğerin önerdiğine uyması o kadar olası olduğunu açık bir şekilde göstermektedir. İlginç bir sınırlandırma ise topluluklar önünde konuşma ve sunum yapmaya yönelik yaygın bir korku olmasıdır. Bu durum satış sürecinde diğerleriyle iletişim kurma konusunda çok başarılı olan usta bir satış temsilcisini gündeme getirir.

İnsanlar çoğunlukla hayvanlar gibi gruplarla hareket ederler ve kolaylıkla güdülürler. İletişim uzmanı bile grubun %100'ünün onayını almayı bekleyemez hatta bunu aklına bile getiremez. Tüm gruplarda grup düşüncesine aykırı bireyler vardır. Onların itirazlarıyla karşı karşıya kaldığınızda her zaman bakış açılarına saygı gösterin ve sunuma devam edin. Çoğunluk her zaman baskın çıkar. Temel unsurları izlerseniz ve doğru adımları atarsanız topluluklara satış yaptığınız durumlarda neredeyse hep başarılı olursunuz.

On yedinci yüzyıldan bildiğimiz gerçeği hatırlayın: Linç girişimine ne kadar çok insan katılırsa linç de o kadar vahşet dolu olur. Duygusal çılgınlığa kapılanlar bütün etik duygularını kaybederler. Bu gerçeği size yaklaştıran deneyimlerinizi düşünün.

Grup ortamında bulunanlar, grubun geriye kalanının bilinçaltı tarafından yönetilirler. Bilinçaltı ortalama zekâsı altı yaşındaki bir çocuğunkiyle aynıdır. Yine de bu, bilinçaltında farklı bilgilerin saklanmadığı anlamına gelmez; aksine saklanır. Bu bilinçaltı analitik bilince kıyasla daha çok tepkili ve duygusaldır. Bilinç, etik satış temsilcisi veya etik dışı dolandırıcı için kolay bir hedef olarak grup ortamında kalır.

Gruplarda güvenlik aramak insanların genetik yapısında yer alır. İçlerine girince grupların neredeyse hepsinde bir güvenlik hissi olduğundan normal insanın savunması düşer.

İlişki Arayışına Hitap Etmek

Bütün insanlar başkaları tarafından istendiğini hissetmeyi arzu ederler. Bilimsel ve tıbbi araştırmalar, istenmeme hissinin insan gelişimini engellediğini açıkça gösterir. Fiziksel, psikolojik ve duygusal gelişim, bir insanın istendiğine yönelik algısı tarafından etkilenir. Aslında istenme hissine ihtiyaç duymayan insanlar ya yalan söylüyorlardır ya da psikozlardır. Bu ihtiyaç daha önceden programlanmıştır.

Müşterilerinize onlarla bir müşteriden daha çok ilgilendiğinizi açıkça belli etmeniz gerekir. İnsanlar gerçek ilgiyi hissedebilirler ve hissettiklerinde iki tarafa da kazandıracak satış durumları yaratacak uzun ilişkiler kurmaları daha muhtemeldir.

Yakın zamanlarda yapılan tıbbi bir araştırma ‘sıcaklık ve anlamlı ilişki eksikliğinin’ birçok insanda kalp krizinin nedeni olduğu sonucuna varmıştır.

Bu davranışımız, genetik olarak programlanan ihtiyaçlarımızla ilgili bize ne söyler? Biz fiziksel olarak aşktan, şefkat ve ilişkilerden etkileniriz.

Müşterinizin sizin onu gerçekten önemseyen biri olarak algılaması şarttır. Tahmin edildiği gibi satış yapabilmeniz için önce müşterinizin şefkat ve ilgi hissetmesi gerekir.

Dr. Dean Ornish, yakınlığın gerçekten insanları iyileştirebileceği ve ayrılmanın ise öldürebileceği gerçeğine dair 1998 yılında kapsamlı materyaller yayınlamıştır. Bu biyolojik gerçeği anlamak başkalarını güçlü bir şekilde etkilememize yardım eder değil mi?

Müşteriniz İşinde Mutlu mu?

Müşterinizin şu anki işinden memnun olduğunu mu keşfettiniz? İşinin önemli olduğunu mu düşünüyor? (Bu satış sürecinde değer belirlerken ortaya çıkabilir.)

> *İnsanlar işlerinin önemine inanmıyorlarsa bu gerçeği, onları fiziksel hastalıktan kurtaracak ürününüzü veya hizmetinizi satın almaları için bir baskı unsuru olarak kullanabilirsiniz.*

Yaptığı şeyin önemli olduğunu düşünmezse kişinin hastalanabileceğini ve sayısız, uzun süreli hastalıklar geçirebileceğini biliyor muydunuz? Bunun düşünce yapımızda programlandığını bilirsek ikna eden kişi olarak her türlü süreçte gücü elimizde tutarız.

Kendine Çok Güvenli Gibi Geliyor

Kendine güvenen ve kendine aşırı güvenen insanlar diye ikili bir ayrım yoktur. Aslında araştırmalar güvenli hissetsek de aşırı derecede kendine güvenli hissetmediğimizi gösteriyor. Kontrolü tamamen elinde bulunduruyor gibi gözüken konuşmacı da sizinle aynı şeylerden korkar. Kendine güven artırılabilen bir şeydir ama aşırı derecede kendine güvenen insanları gerçekten bulamayacaksınız. Bu yüzden mesajlarınızı ve sunumlarınızı oluştururken insanların kendilerine daha güvenli olma arzularına hitap etmekten çekinmeyin.

Olumlu Tavır mı?

Olumlu tavır yansıtmak, size kendinizden ziyade başkalarını teşvik edişinizle karşılık veren bir iletişim unsurudur. Müşteriniz sizin olumlu tavrınızı görürse bu, ona birlikte olunacak ve güvenle bir şey alınacak biri olduğunuza dair iyimserlik verir, onu teşvik eder. 'Olumlu tavır' geliştirmek satış başarısı için çok önemlidir çünkü başkalarıyla olan ilişkinizi geliştirir.

Müşteriniz .... İnsanları Sever ama Sandığınız Kadar da Değil

Müşteriniz grubundaki birçok kişiyi sevmez. Sadece onlara katlanır. Müşteriniz bir bayilik sahibiyse muhtemelen aynı markanın diğer bayilerinden sadece birkaç arkadaşı vardır. Müşterinizle hız denetimi yaparken bunu unutmayın. Bir McDonald's şubesi işletiyorsa bu, diğer McDonald's sahiplerini sevdiği anlamına gelmez. Bunu kabul etmek onun için çok güç olabilir ama sizin bu genetik yapıyı bilmeniz satışları kurtarmanızı sağlayacaktır. Grup içinde çeşitli türlerden insanlar vardır. Kişilerin aynı lisede okumaları herkesin birbirini seveceği anlamına gelmez. Bu, başka okullarda birbirlerine rakip olmaktan mutluluk duyacakları anlamına gelir. Okul içinde herhangi bir tür arkadaşlık söz konusu olacağını ima etmez.

İnsanlar kendi geniş grupları içinde küçük gruplar oluşturma eğilimi sergilerler. Kendi küçük gruplarındaki insanları severler. Daha büyük gruptaki diğer insanlara daha az ilgi duyarlar. Kendileriyle rekabet eden gruptakileri cidden sevmezler.

Daha da ilginç olan müşterinizin o dış gruptan ne kadar hoşlanmadığıdır. Bir kiliseye sigorta satarsanız kilisenin sizi ne kadar sevdiğiyle bağ kurmanız mümkün olmayacaktır. Aslında satışı kaybetmeniz daha olasıdır. Onlar kendi grupları içinde ne kadar karışık bir rol oynarlarsa rakip gruptakileri sevme hatta onlara katlanma olasılığı o kadar düşüktür.

Düşman Sizin için Nasıl Bir Satış Yapar?

Ürününüzün rekabetçi yanı yokmuş gibi görünürse yukarıdaki kısımda ima edildiği gibi genetik yapıdan faydalanabilirsiniz. İnsanları bir araya getirmek için "düşman" yaratmalarına yardımcı olabilirsiniz. Milli Gelir İdaresi halkın düşüncelerini birleştirebilmiş bir 'düşman'dır. Bu memurlar biz onları seçelim diye bunu yapmışlardır. Düşman 'iyi' veya

“kötü” olabilir. İyi ve kötü tabii seyircilerin gözlerinde ortaya çıkar. McDonald’s Burger King’i, Microsoft da Netscape’i sevmez.

Savaşılması gereken düşmanı yaratmak ve belirlemek ile ürününüzü veya hizmetinizi belirlemek ortak düşmanla savaşta yardımcı olacak. Düşman bir kişi, bir grup, bir millet, uyuşturucu, sigara, örgütler, kiliseler veya gazeteler olabilir.

Bu genetik prensibi kendi yararınıza nasıl kullanırsınız? Paula Jones ve Monica Lewinsky hakkındaki sorgularının ardından Başkan Clinton neredeyse bütün Amerikalıların ortak düşmanı olan Saddam Hüseyin’i hedef göstererek ilgiyi kendi üzerinden çekmiştir. ‘Savaş konuşma’ stratejisi, milleti yedi yıl önce olduğu gibi Bush yönetimi altında da bir araya getirdiğinden muhteşemdi. Irak’ın elindeki biyolojik silahlara yönelik tehdit Clinton ve Lewinsky’yi gazetelerin ilk sayfasından aldı ve yerine Saddam Hüseyin’i, Birleşmiş Milletler müfettişlerini ve savaş konuşmalarını koydu. Bu, halkın gözünde Jones ve Lewinsky skandallarının önemiyle ilgili yeni bir perspektif oluşturdu.

Ortak bir düşman oluşturmak veya belirlemek, bağ kurmak ve uyumu artırmak için mükemmel bir araçtır. Müşterinizin mevcut durumundan, olası geleceğinden ya da rakiplerinin başarısından memnuniyetsiz olmasına yardım ederseniz sizin uyum talebinize olumlu bir şekilde cevap vermesi muhtemeldir.

Etkili satış ve pazarlamada öfke, tiksinti, korku, nefret ve olumsuz duygular para değişimi kadar eskidir.

Yıllar boyunca evdeki hamamböceklerinin ne kadar iğrenç olduğuna dair reklamlar izlediniz. Amerika’da her yıl güvenlik sistemlerimize milyarlarca dolar harcıyoruz. Ancak çoğu insan yalnızca güvenlikleri ihlal edildiyse veya edileceğinden korkuyorsa böyle bir sisteme para harcar. Kişiler acıyı yatıştırmak, anksiyeteyi azaltmak, daha az depresif olmak için bazı ürünleri alırlar ve bu ürünler ilacın ötesine geçerler. İnsanlar dergi, kitap, CD, bilgisayar oyunu, internet hizmetleri, araba, ev, çeşitli yiyecekler alırlar. Bunların hepsi olumsuz duyguları azaltmak içindir.

Sahip Olunması ve Olunmaması Gerekenler
“Para size mutluluk getirmez.”
“İnsanlar paraya çok fazla önem verirler.”
“Para önemli değildir.”
“Bir şeylere ihtiyacım yok.”
“Kontrol delisi insanların etrafında olmaktan hoşlanmıyorum.”
“Mutluluk için ihtiyacım olan tek şey...”

Satış yaparken müşterinizin davranışlarına ve inançlarına uyum sağlarsınız. Onun da insan olduğunu ve diğerleri gibi programlandığını unutmayın. Müşteriniz söylediğinin doğru olmasını umduğu için çoğunlukla gerçekten inanmadığı şeyler söyleyecektir.

Kontrol, sahiplik ve mutlulukla ilgili gerçeklere ne oldu? Bu biyolojik gerçekler ürünlerinizi ve hizmetlerinizi satmanızla nasıl ilişkilidir?

Müşterinizin başarıya ulaşması ve başarıyla hayatta kalabilme merdivenini çıkması gerekiyorsa problemlere, onları çözme yeteneğine ve bunları aşmaktan doğacak zafer duygusuna ihtiyacı vardır. Kontrol kişisel güçle paraleldir. Kişisel güç, harekete geçme ve başarma yetisidir. Hayatın güçlükleriyle aklı başında bir şekilde mücadele etme ve kazanma yeteneği, kendine güveni ve kişisel etkinliği artırmakla kalmaz aynı zamanda müşterinizin genel sağlığını da geliştirir.

Kontrol: Ne kadar çok varsa o kadar sağlıklısınızdır. Kontrol odaklanmanızı ve bir şeylerin bilincinde olmanızı sağlar. Hayatlarında büyük oranda kontrol olan insanlar daha sağlıklı kalma eğilimi gösterirler. İnsanlar, kontrolün ellerinde olduğunu hissederse ya da siz ürününüzün veya hizmetinizin ona kontrolü vereceğini hissettirirseniz sizden alışveriş yapmaları olasıdır.

Ürününüz veya hizmetiniz müşterinize hayatında daha fazla kontrol verecekse ve müşteriniz bunu fark ederse o zaman ürününüzü alacaktır. Kontrolü olmayan insanlar umutsuzluğa kapılırlar. Ürününüz veya hizmetiniz umut verebilirse müşterinize gerçekten yeni bir hayat verirsiniz. Müşteriniz ürününüzün veya hizmetinizin ona yardım

edebileceğine içtenlikle inanırsa o zaman onun hayatını değiştirmesine yardım edebilirsiniz.

> *Mutluluk için önemli miktarda kontrole ihtiyacımız vardır. Bir insanın hayatının veya işinin herhangi bir alanında kontrolü yeniden kazanmasına nasıl yardım edebileceğinizi ona açıkça belirtebilirseniz sizden her türlü şeyi satın alacaktır.*

Müşteriniz Kime Benzemek İster?

İnsan dâhil her canlı türünde kitleler, grubun liderine uygun davranmak zorunda bırakılırlar. Bu yüzden müşterinize yaklaşımınız kısmen kendi alanındaki liderlere benzeme arzusunu yaratacak türden olmalıdır. Bu daha iyi bir ebeveyn, daha iyi bir çalışan, daha iyi bir denetleyici olmak anlamına gelebilir. Sizin işiniz, ürünleriniz veya hizmetleriniz aracılığıyla müşterilerinizin içtenlikle bağlı oldukları grup liderlerine nasıl daha çok benzemelerini sağlayacağınızı göstermektir. Genellikle liderimizin davranışını örnek alırız. Bu yüzden satıcı olarak ürünlerimizi kullanmanın müşteriyi daha çok nasıl liderleri gibi yapacağını göstermek isteriz.

Önemli Bir Erkeği Göz Önünde Bulundurma

Testosteron yönünden zengin erkekler çoğunlukla kendilerini büyük bir bela içinde veya mükemmel bir şeyi başarırken bulurlar. Testosteron kendine güven ve saldırganlığa neden olur. Çoğu girişimci erkeğin testosteron oranı yüksektir; işte ve hayatta başarılı olma yeteneklerinden emindirler. Bunu bilmek insan gelişiminin bu alanına temas etmenize izin verir. Bir erkeğin en temel dürtülerine ulaşmak, onun güvenini ve ‘hadi bakalım’ tavrını ortaya çıkarmak açısından faydalıdır.

> *Müşterinizin hayatının herhangi bir kısmında edindiği zaferleri tekrar yaşamasını sağlayın. Muhtemelen bir 'testosteron patlaması' yaratmada başarı gösterirsiniz. Ürününüzü bu patlamayla ilişkilendirmek uyum sağlama olasılığını artıracaktır.*

Testosteron, erkeklerde 'kazanmaya' bağlıdır. Bir erkekte testosteron patlaması yaratmanın muhteşem bir yolu, onlara bir anlaşmazlıkta üstün gelip 'kazandıkları' zamana ait bir hikâyeyi anlattırmaktır. Bu normalde erkeklerde testosteron salgılanmasına neden olur ve kendine güven oluşturur. Bu içsel durumu ürününüze ve hizmetinize başarılı bir şekilde bağlayarak satış yapmayı neredeyse garantilersiniz.

Zirvede Görüşürüz

En sevdiğim kişisel gelişim kitaplarından biri de Zig Ziglar'ın See You at The Top adlı kitabıdır. Zig Ziglar kitabı yazdığında 1.7 milyondan fazla satacağına dair hiçbir fikri yoktu. Zig, grupta liderliğe doğru giden insanların genetik eğilimlerini bilseydi böyle bir sonucu tahmin edebilirdi. Bir grupta lider olmayı istemekle kalmıyoruz aynı zamanda liderin bizi sevmesini istiyoruz.

Bir insan ne kadar yukarı çıkarsa o kadar çok 'arkadaşı' olur. Şimdi bu arkadaşların 'iyi gün dostu' olduğunu belirtmek gerekir. Ancak kendilerini gruplarda liderlerin arkadaşı olarak görmek isteyenler sosyal merdivenlerin en altında duran kişilerden bariz şekilde çok daha harikadırlar. Bu yüzden bireyin programlanmış arzusuna hitap ederek öncelikle merdivenin zirvesine tırmanma, ikinci olarak da merdivenin zirvesindeki kişiyle arkadaş olma fırsatını yakalarsınız.

> *İnsanlar ya zirvede olmak ya zirvedeki insanlarla olmak ya da zirvede olacaklarına dair kendilerine umut verilmesini isterler. Ürününüz veya hizmetiniz müşterinizin merdiveni bir şekilde çıkmasını sağlayabilmelidir.*

Grubunda merdivenden yukarı çıkarsa sağlığının iyileşeceği fikrini müşterinizle paylaşma fırsatınız olabilir. Yakınlarda yapılan bir araştırma merdivenin 'üstlerinde' olanların yüksek tansiyona yakalanma risklerinin daha az olduğunu göstermektedir. Sağlığa faydalı şeyler, yirmi birinci yüzyıldaki her türlü hareket için iyi bir gerekçe olacaktır. Bunu ürünleriniz ve hizmetlerinizle bağlantılı kullanabileceğinizi unutmayın.

Gerçekten 'İyi'

Bu dünyada gerçekten iyi olan çok insan vardır. Hepimiz gerçek fedakâr kişiyle karşılaşmışızdır. Bu kişi üstündeki kıyafeti size verir ve bunu yapmaktan gerçekten huzur duyar. Ancak şefkatli davranışların her zaman fedakarlık anlamına gelmeyeceğini bilmek sizi şaşırtabilir. Aslında bu çoğu durumda fedakarlıktan kaynaklanmaz.

Şefkatli davranışlar, faydalanana çoğunlukla yukarıdan bakmaya neden olarak kendimizi üstün hissetmemizi sağlar. Önemlilik hissi için fedakarlık yapanlar değil bu fedakarlığı kabul edenler nadiren kendilerine yardım eden kişinin takdirini kazanırlar. Çoğunlukla sonuç kırgınlıktır.

Bunun bir örneği de makro seviyede meydana gelir. Onlarca yıldır Amerika birçok ülkeye milyarlarca dolar borçlandı veya borç verdi. Bu borçlardan ve bağışlardan faydalanan ülkelerin normal tavırları nedir? Çoğu Amerika'dan aşırı derecede nefret ediyor.

En İyi Zamanlar... En Kötü Zamanlar...

Zaman nispeten iyiyse biyolojik açıdan temkinli olma, riski artırma ve hayatlarımızda maceraya atılmaya programlıyız. Zaman ortalama olarak kötüyse kartlarımızı kendimize daha yakın tutarak oynamaya ve daha muhafazakâr davranmaya eğilimliyiz.

Satış sürecine katıldığınızda müşterinizin iyi zamanlardan mı kötü zamanlardan mı geçtiğini bilmek çok faydalıdır. İyi zamanlardan geçiyorsa onun deneme arzusuna, ufkunu genişletip keşfetme ihtiyacına hitap edebilirsiniz. Kötü zamanlarla başa çıkmaya çalışıyorsa ürünlerinizin onun korumacı ihtiyaçlarına nasıl cevap verebileceğini göstermeniz gerekir.

Ürününüzün duygusal olarak müşteriye hitap etmesi satış yapıp yapamayacağınızı belirlemek açısından önemlidir. İnsanlar satışlarını mantıklı olarak gerekçelendireceklerdir ama öncelikle ürünü duygusal filtrelerinden geçirmelidirler.

Müşterinizin iyi zamanlarda risk alma ve maceraya atılma ihtiyaçlarına hitap edin. Kötü zamanlardan geçerken müşterinizin güvenlik ihtiyacına yönelin.

Evrimsel psikoloji ve davranışsal genetik alanı daha yeni anlaşılmaya başlanıyor. Kimin zirveye çıktığı/çıkacağı ve hangi iletişim becerilerinin gerektiği konusunda daha öğrenecek çok şey var. Bu bölümde başlangıcı ele aldık. Yeni gelişmelerden haberdar olmak için yazarı takip edebilirsiniz.

17. BÖLÜM - 21. YÜZYILDA SATIŞ YAPARAK ZİRVEYE ÇIKIN

Yirmi beş yıldır satış alanında farklı yerlerde çalışmış biri olarak bu kitabı okuyacak satış alanındaki herkese özellikle satış sürecinde iletişimle ilgili günümüzdeki görüşleri paylaşmayı gerekli görüyorum. Satış alanında çalışan insanlar gerçekten dünyanın dönmesini sağlıyorlar. Onların işi dünyadaki en zor işlerden biri. Satış mesleğinin güçlükleri karşılığında ödülü de var. Satış sektöründe başka alanlara kıyasla daha çok milyoner vardır. Bu, zekice ve çok çalışmanın gerçekten sonuç verdiği bir alandır. İşte yirmi birinci yüzyılda satış alanında başarıyı yakalamak için on önemli unsur.

1. Ruh Halinizi Her Durumda Kontrol Etmek

Ruh haliniz satış sürecinde kontrolünüzün çok olduğu bir unsurdur. ‘Halinizin’ genellikle ikisi kontrol edebileceğiniz, biri de kontrol edilmesi zor üç unsurdan oluştuğu farz edilir.

A. İÇSEL SEMBOLLERİNİZ

Zihninizde oluşturduğunuz resimler, sözler ve hislerin büyük oranda kontrolünüz altına olduğu sorgulanamaz. İçsel sembolleriniz sizi sabote ediyorsa o zaman zihninizin kontrolünü tekrar ele almak zorundasınız. Kendiniz için yeni resimler yapmaya başlamak zorundasınız. Hayatınızı daha olumlu şekilde görmeye başlayın. Kendinizi diğer insanların davranışlarını, hareketlerini ve düşüncelerini anlama yeteneğine sahip olurken görmeye başlayın. Başkalarının yaptıklarını etkili biçimde anlarken kendinizi daha çok kontrol altına aldığınızın farkına varın.

İçsel sembolleriniz, konuştuğunuzda kendinize söylediklerinizi içerir. Bu semboller kendinizle konuştuğunuzdaki ses tonunuzu içerir. Beyninizde olanlar hoşunuza gitmiyorsa şimdi değiştirin. Konuşurken ses tonunuzu, “Seni Aptal” imasından “ÇOK başarılı olacaksın” tonuna evirebilirsiniz.

Umutsuzluk hissi yaratan resimler gördüğünüzde derhal bu resmi değiştirip başarınızla biten bir mücadeleye çevirin. Kendinizi kontrol etmede aktif rol oynamak etkili bir satışçı olarak başarınız açısından önemlidir.

B. PSİKOLOJİ

Zihninizi kontrol etmek, vücudunuzu kontrol etmekle sıkı sıkıya bağlıdır. Obezseniz, ağrı ve acılarınız varsa, duruşunuz ve ‘kendinizi taşıma şekliniz’ vasatsa değişmek için şimdi harekete geçmelisiniz.

Fazla kilolu musunuz? Hemen kilo verme programına başlayın. Vücudunuzun görünümü sizin kendinize güveninizi etkiler; bu da satışlarınızı etkilediği anlamına gelir. Aktif olun ve vücudunuzu şekle sokun ki görünüşünüzle gurur duyasınız. Kendinizi nasıl gördüğünüz başkalarına karşı çekiciliğinizi etkiler.

Tedavi edilebilecek veya terapiyle yardım edilebilecek acılarınız, ağrılarınız ve diğer belirtileriniz mi var? O zaman tedavi ettirin. Acı ve diğer belirtiler etkinliğinizi azaltır, müşterinize vermeniz gereken enerjinizi düşürür.

Duruşunuz berbat mı? Dik oturmaya veya biriniz poponuzdan itiyormuşçasına yürümeye başlayın. Bu duruşunuzu büyük ölçüde değiştirecektir. Kendinizi taşıma şekliniz birçok ‘hayır’ı ‘evet’e çevirecektir çünkü insanlar kambur duruşun kendine güvenmemenin belirtisi olduğunu düşünürler. İnsanlar kendinize güvenmediğinizi düşünürse bu satışçı olarak sizin kendinize güveninizi azaltır ve satış hacminizi düşürür.

C. GENETİK FAKTÖRLERİN DE ÇARESİ VARDIR

Depresyondan, anksiyeteden, panik ataktan veya diğer duygusal sorunlardan muzdaripseniz doktorunuzla konuşun ve uygun ilaçları bulun. Etkisiz nörobiyoloji tedavi etmek için antidepresan ve antianksiyete ilaçları kullanmanın utanılacak bir yanı yoktur. ‘Beyin kimyanızı’ sadece zihinsel tekniklerle değiştirmek çok zordur. Size yardım etmeye hazır etkili ilaçlardan faydalanın. Doktorunuza danışın. HER ZAMAN yapabileceğiniz bir şey vardır.

2. Müşterinizin Ruh Halini Kontrol Etmek

Kendi ruh halinizi kontrol ettikten sonra başkalarına geçebilirsiniz. Müşterinizin ruh halini kontrol etmek, kendinizinkini kontrol etmekle aynı şekilde yapılabilir.

A. İÇSEL SEMBOLLER

Müşterinizin daha parlak bir geleceği olacak şekilde değişmesi için bazen mevcut durumundan yana biraz sıkıntı çekmeye ihtiyacı vardır. O

zaman onun neden uzaklaşıp neye yakınlaşması gerektiğini gözünde açıkça canlandırmasını sağlamalısınız. Zihninde açıkça ve yüksek sesle yankılanacak sesler çıkarın. Kendi başına yapamıyorsa durgunluğun acısını ve değişimin zevkini tatmasını sağlayın.

B. PSİKOLOJİ

Bazen müşterinizi ruh halinde içsel değişim yaratmaya yöneltmeniz gerekir. Ona bir şey verin. Örneğin bir kitap verin ve sayfaları çevirmesini sağlayın. Müşterinizin sizinle bir faaliyete katılmasını isteyin. Müşterinizle BİR ŞEY YAPIN. Her zaman masada, yüz yüze oturmak zorunda değilsiniz.

Müşteriniz ‘durgun bir haldeyse’ ve bu durumu değiştirmezseniz satışı yapamazsınız. Bazen kalkıp gitmek ya da en azından başka bir yere gitmek uygundur. Müşterinizin psikolojisini değiştirmek onun içsel durumunu değiştirecektir.

C. MÜŞTERİNİZİN GENETİK YAPISINA HİTAP EDİN - 3. Bilgi Toplayın, Onu Kontrol Edin ve Uygulayın

Değerleri, inançları ve hisleri ortaya çıkarmak, müşterinizin yaşamsal bilgilerini toplama yöntemidir. En iyi satışçılar buluşmadan önce müşterilerle ilgili bilgi edinirler. Bu kitapta kişiliğini, alım türlerini ve kimlerin hangi meta programlara dayanarak alışveriş yaptığını öğrendiniz. Ancak şimdi söz konusu olan zekâ. Burada daha fazla öğrenilecek bir şey yoktur.

Şirketlere satış yapıyorsanız telefon edip gitmeden önce sorular sorarak şirket kazançlarından stratejisine kadar her şeyi ortaya çıkarabilirsiniz. O şirketin ihtiyaçları, çıkarları ve istekleri için neler yapabileceğinizi öğrenin.

Sekreterler inanılmaz bilgi kaynağıdır. En sevdiğim satış stratejilerinden biri de sekreteri es geçmek değil onunla arkadaş olmaktır.

“Merhaba Jane. Ben Kevin Hogan, Konuşarak İkna Psikolojisi adlı kitabın yazarıyım. Patronunuz şirketinize hangi konuşmacıları getireceğine karar verdi mi ya da konuşmam gereken başka biri var mı?”

“İyi bir konuşmacıda ne arar?”

“Motivasyon veren konuşmacıları mı yoksa satış-pazarlamada daha pratik uygulamalar sunan birilerini mi tercih eder?”

“Son bir ya da iki yıldır en sevdiği konuşmacı kim?”

“Son birkaç yıldır en sevdiği konuşmacı kimdi?

Bu şekilde bilgi toplamanız çok güçlü sonuçlar verebilir. Bu örnekte, şirket dünyasında kilit noktada duran sekreterle konuştunuz. O noktadan geçip gitmek yerine fikirlerini sorarak, ona ve şirketle ilgili bilgilerine yönelik saygı hissi oluşturarak sekreterle arkadaş oldunuz. Böyle yaparak bu kitabın daha önceki bölümlerinde ele aldığımız çoğu alım profilinin ötesinde bilgi toplarsınız.

4. Ağ Oluşturarak Satış Başarısına Ulaşın

Ağ oluşturmak sadece şu üç şeyden en az birine sahipseniz işe yarar: İşinizde en iyi olmanız, mükemmel ürünlerinizin olması ve/veya mükemmel hizmetlerinizin bulunması. Birinin ihtiyaçlarını birçok kez karşılayabilirsiniz. O zaman ağ oluşturarak satış başarısına ulaşabilirsiniz.

Muhteşem bir kural da her gün başka birilerinin kariyerine yardımcı olmaktır. Başkalarına aileleri, işleri ya da kariyerleri konusunda yardımcı olabilirseniz eninde sonunda ektiğinizi biçersiniz. Ağ oluşturmak bir sürü iletişim bilgisi biriktirmeye benzemez. Ağ oluşturmak bir kişiye başkasının problemini çözecek birini tavsiye etmektir. İnsanlar onlara yardım ettiğinizde sizi takdir ederler ve bundan bir karşılık beklemezler.

İnsanlara her gün öylesine veya bilerek kibarlıkta bulunun. Böylece arkadaşlardan ve gelecekte size yardım edecek insanlardan oluşan bir ağ

meydana gelir. İnsanlara her gün yardım edip de ağ kurmanın getirilerinden faydalanamamak neredeyse imkânsızdır.

Ağ oluşturmak, aynı zamanda kariyerinizde fark yaratacak insanları arama cesaretine sahip olmanızı da gerektirir. Çoğu insan, ürünlerini satın almak için hatta tavsiyesini almak için doğru insanı çağırmayacaklardır çünkü bir ünlünün mütevazi bir satış temsilcisiyle konuşmayacağına inanırlar. Bu tam bir saçmalık. Ünlülerin en az %10-20'si, CEO'lar ve politik liderler ulaşılabilir insanlardır. Sunacağınız şey yeteri kadar faydalıysa en büyük karar vericilerle zaman geçirme fırsatını yakalarsınız.

'Doğru insanlar' tarafından tanınmanın faydaları karşısında açık ve bazen de utangaç olmaya hazırlanın.

5. Avcı Olun

Dünyanın en iyi satışçıları öylece oturup işin kendilerine gelmesini beklemezler. Dünyanın en iyileri, ürünlerini ve hizmetlerini alacak kişileri avlamada ustadırlar. İş her zaman birileri için iyidir. İş sizin için neredeyse her zaman iyi olabilir.

Satış alanında büyük başarıya ulaşanlar ve diğer satış temsilcileri arasındaki bir ayrım da avcı zihniyetidir. Avcı, her zaman yardım edebileceği insanları arar. Avcı, ürünleri ve hizmetleri için doğru grup ve pazar arayışında her zaman merhametsizdir. Avcı şirketin içindeki belli başlı kaynaklara güvenmez. Avcı sürekli kendi bağlantılarını oluşturur.

Çok seviyeli pazarlamada başarılı kişiler karşılaştıkları neredeyse her insanda fırsat gören insanlardır. Bu avcının zorlayıcı olduğu ya da bir projede bireyin çıkarına olmayacak insanları içerdiği anlamına gelmez. Avcının insanların ihtiyaçları ve arzularının her zaman farkında olacağı anlamına da gelmez.

Avcı her zaman ekstra yol kat eder. Böyle yaptığınızda ortalama bir satış temsilcisinden daha çok başarı fırsatı elde edersiniz. Ekstra yol kat etmek, yönlendirme talep etmek veya daha da iyisi başka kimlerin mükemmel bir ürün veya hizmetten kesinlikle faydalanacağını sormak

anlamına gelebilir. Avcı her zaman başkalarına yardım etmek için bir adım fazladan atar. Avcının genellikle ‘şanslı’ olduğu düşünülür çünkü şansın bir tanımı olan hazırlıkla düzenli şekilde fırsatları yakalar.

6. Müşterilerinizin Gözünde Güvenirlik Oluşturmak

Müşterilerinizle iletişim kurarken onların çıkarlarına en uygun şekilde düşündüğünüz belli oluyor mu? Mükemmel bir ürün veya hizmet sattığınıza dair herhangi bir şüpheniz varsa elinizdekini bırakıp satılması mükemmel bir ürün veya hizmet seçmelisiniz. Kendinizi danışman olarak pazarlıyorsanız o zaman en iyi olmalısınız. Kendinizi zirvedeki %20’ye sokmak için sürekli fazladan yol kat etmelisiniz. İşte güvenirlik burada başlar.

Güvenirlik oluşturmanın muhteşem bir yolu da ürününüzün veya hizmetinizin eksikliğine dikkat çekmek ve müşterinizin o tek bir kusuru gördüğünden emin olmaktır. Bunu yaptığınızda güvenirlik oluşturmakla kalmayıp kolaylıkla çözülemeyebilen para sorunları hariç normalde satış yapmanıza mani olan tek durumla da başa çıkabilirsiniz.

Şu harfleri hatırlayın: Bİ-BDNV. Bu harfler “Benim için bu durumda ne var?” anlamına gelir. Kendinizi müşterinizin yerine koyup da bu soruya faydalardan oluşan upuzun bir listeyle cevap verirseniz daha çok satış yapmaya, daha yüksek satış hacmi elde etmeye ve satışlardan daha yüksek yüzdeler elde etmeye başlarsınız.

Bazı durumlarda güvenilir olmaktan nasıl çok uzak görünürsünüz?

Bazen satış sürecinde ürünümüzün müşteri için en iyi olmadığından korkarak endişeleniriz ama yine de satış yapmaya devam ederiz. İşte bu noktada müşterinize, “Eğer bu fiyatta bu ürün size yalnızca belli bir oranda yardımcı edebilecekse sizin için gerçekten faydalı olacak bir şey mi?” diye sormalısınız.

“Evet” derse endişe dalgalarını geri gönderebilirsiniz. “Hayır” derse o zaman satışı yapmayı unutun. Her şeye rağmen onu psikolojik ve duygusal açıdan etkileyecek şeyler yapmayı seçebilirsiniz ya da çekinizi alıp gidebilirsiniz. Ancak böyle yaparsanız bir ‘kazan-kaybet’ durumu

yaratmış olacaksınız ki bu da kariyerinizin bir adım geri gideceği anlamına gelir. Asla tek tarafın kaybettiği satış işlemlerine girişmeyiniz.

O paraya piyasadaki en iyi araba olduğuna inanmazsanız özel yapım bir arabayı satmakta güçlük çekersiniz. Ya inanın ya da farklı bir ürün satıcılığına geçin. İkinci en iyiyi satmayı reddedin. Bütünlüğünüz konusunda asla taviz vermeyin. Çok değerli ürünler satıyorsanız ve en iyisiyseniz insanlar sizinle ilgili konuşacaktır ve size inanacaktır. İnandığınız bir şey sattığınızda şevkiniz bulaşıcı olacaktır.

Satış potansiyeliniz ve rakiplerinizinkiler inançlarla bağlantılıdır. Bu insanlar iki ayrı kategoriye girerler. İlk olarak etik satış fikrinize, ürününüze ve hizmetinize inanmanızı gerektirir. İkinci olarak satış sürecinde yer alarak değer yarattığınızı BİLDİĞİNİZ açıkça görülmelidir. Satış yaptığınız için kusurlu hissediyorsanız o zaman müşterinizin başkalarının ürünlerini ve hizmetlerini alırken nasıl hissedeceklerini göz önünde bulundurun. Biri onları bu konuda görmeye giderse müşteriniz ikinci en iyiyi alacak mı? Bunun olmasına izin vermeyin.

İnanılır olmak uygun olmakla alakalıdır. Kathleen Willey'nin[15] 1998 yılında 60 Minutes adlı programa çıktığını ve açık bir şekilde ama duygusallıkla Beyaz Saray'da Bill Clinton'la ilişkisini anlattığını hatırlayın. 'Uygun' olduğu için Amerika ona inandı. 'Uygun' olarak algılandı çünkü dedikleri, onları ifade etme şekliyle uyumluydu. Sözlü iletişimi sözsüz iletişimiyle uyuşuyordu. İnanılırdı.

Başkalarını ikna etmeye çalıştığınız şeyle uyumlu olduğunuz bir noktaya ulaşırsanız durdurulmaz hale gelirsiniz.

Alıştırma:

Uygun birkaç insan belirtiniz. Bu insanların özel olarak neden uygun olduğunu açıklayınız.

Uygunsuz olan birkaç insan belirtiniz. Bu insanların özel olarak neden uygunsuz olduğunu açıklayınız.

Uygun insanlar kategorisinde kalabilmek için ne yapabilirsiniz?

Uygun veya inanılır olarak algılanmazsanız satış yapamazsınız. İnanılır olarak algılanırsanız ve muhteşem ürünler, hizmetler satarsanız satış konusunda başarıya doğru ilerlersiniz. Sattığınız evle, tüyo verdiğiniz hisse senetleriyle ve müşterinizin süreceği otomobillerle ilgili şevkiniz zihin virüsü gibi müşterinize geçecektir.

Saf bir bağ ve gerçek istekler ihtiyaçlarla birleşince kesinlik düzeyiniz, müşterinizin gönül rızasını alarak satış yapmanızı sağlar.

7. Etkilenme Hissi Yaratın

Müşterinizin sizinle rahatlıkla paylaşacağı her şeyi öğreneceğinize dair karar verin. Başkalarının işleri ve geçimleriyle ilgili bir etkilenme hissi yaratın. Müşterilerinizle ilgili muazzam olan şey ne? İşlerinin mükemmel yanı ne? Hayat felsefeleriyle ilgili büyüleyici olan ne? Başka insanların hayatlarını, ilgi alanlarını öğrenmek konusunda meraklı ve heyecanlı olun. Sizin için ilginç olan şeyin diğer birçok insan için sıkıcı olabileceğini unutmayın. Diğer yandan bu belki de müşterinize ilgi çekici gelen, üzerinde saatlerce konuşabileceği bir şeydir. Müşterinizin ilgi alanları yeni etkilenme ve merak alanlarınızdır.

8. Alım Çerçevesini Değiştirin

Herkes ‘bir şeylere’ kendi bakış açılarından bakar. Çok önemli olan bu kısım, ‘birilerinin bir şeylere nasıl baktığını’ değiştirmeyi öğrenmenize yardımcı olacak. Böylece aynı ‘şeyle’ ilgili hissettiklerini değiştirebileceksiniz. Bir şeyi belirli bir çerçeveye oturtmak nasıl iletişim kuracağınızla paraleldir. Bir müşteri için felaket gibi görünen bir şey değişim ve gelişim adına fırsat olarak yeniden şekillendirilebilir. Uzun ve üzgün bir evliliğin sonu, yeni ve mutlu bir evliliğin başlangıcı olarak yeniden şekillendirilebilir.

YENİDEN ŞEKİLLENDİRME

Yeniden şekillendirme limonları alıp bunlardan limonata yapmaktır. Bu, birinin problem gibi gördüğü şeyin gerçekte gizli bir fırsat olabileceğini göstermenize yardım eder. Aşağıdaki örnekleri okuyun. Ürünleriniz ile hizmetleriniz için yaygın karşıt görüşleri yazın ve zor durumda bunu bir daha asla yapmak zorunda kalmamak için onları yeniden şekillendirin.

Örnek: ‘Genel tabloya önem veren insanlarla’ çalışıyorsanız ‘bir şeyleri’ küçük ve önemsiz olacak şekilde veya büyük ve hayat değiştirecek gibi yeniden şekillendirmenin değerini göreceksiniz.

“John, düşündüğümüzde hayat sigortası için yılda 197 dolar çok fazla gibi görünmüyor. Hayatın ve ölümün tahmin edilemezliği yüzünden bunu şimdi yapman çok önemli.”

veya

“John, ayda 18 dolar çok büyük bir para gibi görünebilir. Ancak bunu yapmaya karar vermek ZORUNDA olmanızın nedeni de budur. Sana bir şey olursa eşinin çocuklara bakmak için 100.000 dolarlık bir çeki olacak. Nasıl daha büyük bir hediye verebilirsin?”

Çerçeveler, bir sorunu bariz bir şekilde gördüğümüzden daha farklı görmemize yardım ederler. Çerçeveler, hipnoterapide ve nöromanyetik programlarda iletişim sürecini geliştirmek ve kontrol etmek için kullanılır. (Erickson, Rossi, Bandler, Grinder, Robbins vb.)

İşte size farklı çerçeve türleri ve ürünlerinizi, hizmetlerinizi (kendinizi) müşterilerinizin gözünde en iyi yere koyarak onları nasıl kullanacağınız.

‘EĞER ...... SE/SA’ ÇERÇEVESİ

“Eğer..... se/sa ne olacağını bilmiyorum” diyen bir müşteriniz oldu mu?

“Eğer .... sem/sam eşim ne der bilmiyorum” denildiğini duymuş olabilirsiniz.

Bu bilinmeyenlerle karşı karşıya kaldığınızda en etkin strateji ‘eğer’ kalıbını kullanmaktır. Bunu şu üç örnek soruyu sorarak kullanabilirsiniz:

Eğer .... yapsaydınız ne olurdu?

....’de başarılı olduğumuzu düşünün. O zaman ne olurdu?

Eğer ‘bunu’ yapmaya karar verirseniz fikrinizi değiştiren ne olurdu?

Bu örnekler o kadar güçlüdür ki müşterinin karşı çıkması veya endişe etmesi bu sorulara cevap verirken uçup gider.

ÖNCEDEN ŞEKİLLENDİRME

Ürününüzde veya hizmetinizde küçük bir kusura dikkat çekmenin satış sürecinde çok faydalı bir araç olabileceğini hatırlayın. Her zaman çıkabilecek problemi (karşıtlık/algılanmış, argüman, bariz diğer bakış açısı) çıkmadan önce çözün. Herhangi bir sorunun değeri çok küçük ve görünürde alakasız olmadan önce, satış toplantısından önce başa çıkın.

İkna ve etki, büyük ölçüde iletişimin çerçevesini kontrol etme sorunudur. Bir insan sizi elden çıkarmadıysa önerinizde hoşlarına gidecek bir şey bulduklarını fark etmelisiniz. Bu yüzden çerçeveyi, ilgi odağını ve bu alandaki önemli unsuru kontrol edin. Her türlü anlaşmazlıkta, argümanda ya da karşı görüşte diğer kişinin veya kişilerin ilgi odağını değiştirmek zorundasınız.

Örnek:

"İkna Psikolojisi hafta sonu atölyesi, sizin için ideal hafta sonu satışları ve ikna yolu olmayabilir. Bin doları hayatınızın kontrolü ve gelirinizde kısa vadede büyük bir artış karşılığında çok fazla bir yatırım olarak görebilmeniz mümkündür. Bu hafta sonu mutlu olmak, hayatlarının ve iletişimlerinin kontrolünü elinde tutmak isteyen insanlarla ilgilidir. Hafta sonu atölyesi, dünyaya eşsiz bir şey sundukları için etki bırakmak isteyen insanlar içindir. Eğer siz böyle bir insan değilseniz o zaman gelmeyin."

ÇERÇEVEYİ BOZMA

Gelmiş geçmiş en başarılı satış kitabı Closers'ın yazarı Jim Pickens, çerçeve bozmayı 'kalıbı çıkarmak' olarak adlandırıyor. İleri iletişim tekniklerinde başarılı hale geldiğinizde çerçeve bozmayı ölçülü bir şekilde kullanacak güveniniz ve yeteneğiniz olacak.

Çerçeve bozma, bir insanın yalnızca meta program uyumu/uyumsuzluğunu anladığınızda veya o kişinin hizmetinizi, ürününüzü veya teklifinizi kesinlikle istediğini bildiğinizde etkin şekilde uygulanabilecek bir dil aracıdır. Kısacası müşterinize ürününüzü satın

alma veya sizinle çalışma fırsatı sunarsınız. Eğer bunu yapmazlarsa yolunuza devam edip başkalarına hizmetlerinizden faydalandıracağınızı açıkça belli edin.

Bu temel çerçeve bozma örneğidir:

“Bu .....’ı alıp almamanız benim için fark etmez. Bir karar vermek ve ....’nızı ayırtmak için yarına kadar vaktiniz var. Eğer sizden öğlene kadar haber almazsam ürünü istemediğinizi anlayacağım. Baskı yok. Görüşürüz.”

9. Onay için Durumunuzu Açıklayın

Dünyadaki en iyi ürün bile özel bir durumdaki bir insana yardım edemeyebilir. 300.000 dolarlık bir evi yarı fiyatına satabilirsiniz. Bu kimsenin karşılaşamayacağı bir kelepirdir. Eğer müşterinizin kapora için yeterli parası, başkalarından borç alacak geliri, kaynakları veya yeteneği yoksa özel bir durumla karşı karşıyasınız demektir. Kimseden kaybedeceği bir anlaşmaya girmesini asla istememelisiniz. Değer önemlidir ama bu satış yapıp yapamayacağınıza karar vermede tek unsur değildir. Eğer bir müşteri bir şeyi yapamıyorsa ondan yapmasını istemeyin. Özel bir durum yoksa da satışın gerçekleşmesine izin vermeyin. Bu bir kaybet-kazan durumudur.

Müşterinizin özel bir durumu olduğunu hissederseniz sadece, “Bu ürün hakkında bilgi edinmek istemenize neden olan, benim bilmem gereken ama bilmediğim bir şey var mı?” diye sorun. Eğer endişeli bir şekilde cevap verirse endişesiyle ilgilenin ve ürününüze sahip olmasını sağlayın. Eğer bir şartla cevap verirse ürününüzü almasına izin vermeyin. Sizin satış yapacağınız, onun da alışveriş yapacağı bir gün elbet vardır.

10. Ürününüzü Almaya Yönelik Duygusal Bir Karar Verildikten Sonra Akla Yatkın Bir Mantık Geliştirin

Çoğu durumda insanlar ürünlerinizi ve hizmetlerinizi isteklerine dayanarak alırlar. Müşterinizin ürününüzü satın alması için duygusal ve mantıklı bir muhakeme arasında bağ kurmasına yardım edecek detaylı bir süreç geliştirmeniz gerekir. Müşterinizin göz önünde bulundurması için hazırladığınız bir dizi düşünme süreci olmalıdır.

Bir ev satıyorsanız ve müşteriniz evi almak için gerekli koşulları karşılıyorsa olası bir satışınız var demektir. Müşteriniz eve hayran kalırsa bu duygusal bir satış anlamına gelir. Şimdi göreviniz bu evi almak için müşterinizi duygusal düşünceden mantıklı gerekçeye taşımaktır.

Duygusaldan mantıklı sürece nasıl gidilebilir?

İlk olarak bunun müşterinizin gerçekten içinde yaşamaktan hoşlanacağı bir ev olup olmadığını sorabilirsiniz. Olumlu cevap sizi sonraki sorunuza yönlendirecektir, “Aylık ödemeleriniz için harcadığınız her doların size o veya bu şekilde faydası olacağının farkında mısınız? Ya paranın size geri gelmesi prensibine doğru gider ya da paranın bir kısmının size geri geldiği anlamında ödemenin geri kalanını vergi indirimi olarak kullanabilirsiniz. Kira ödediğinizde tüm para çöpe atılmış gibi sizden uzaklaşır. Asıl soru, ev sahibi mi olmak yoksa kendi zenginliğinizi oluşturmaktansa başka birini mi zengin etmek istiyorsunuz?”

Duygusal bir cevaptan mantıklı rasyonele, duyguların ve mantığın bütününe geçersiniz. Bu etiktir, dürüsttür ve hiçbir şart yoksa müşterinizin çıkarına en uygun olandır.

11. Ne Zaman ‘Kapatacağınızı’ ve Gideceğinizi Bilin

Çoğu satış temsilcisi satışı, satış sunumu bittikten sonra ‘kapattığına’ inanır. Bu doğru değil. O şekilde satışı tam da müşteri satın almak istediği anda kapatırsınız. Müşteri hazır olduğunda ürünü almayı kabul etmesini sağlayın. Kâğıtları imzalatın. Bundan kısa bir süre sonra da oradan ayrılın. Eğer müşteriniz sizden bir öğle yemeği randevusu isterse bu önemlidir. Eğer meşgulse ve uyması gereken bir programı varsa satışı yapın, kibarca ama etkin bir şekilde işi bitirin. Çoğu durumda satışı yaptım, müşteriye çeki yazdırdım, onu çantama koydum ve sonra da

müşteriyle öğle yemeği yedim. Böyle durumlarda iş konuşmazsınız. Müşteriyle, onun sevdiklerine ve ilgi alanlarına odaklanarak uzun süreli bir ilişki geliştirirsiniz.

Müşteriniz sözsüz veya sözlü olarak sizinle çalışmak istediğini veya ürününüzü satın almak istediğini ifade ediyorsa ona izin verin. O zaman işi hallettikten sonra herhangi bir kapanış yapın ve müşterinize teşekkür edin.

Satış ortamında veya sevgilinizleyken iletişiminizin tamamının ‘kazan/kazan’ ya da anlaşma olmaması durumuyla sonuçlanması gerektiğini unutmayın, daha azı kabul edilemez.

Konuşarak zirveye çıkarken bütün bu sırları uygulamada size başarılar dilerim.

Kaynakça

Aronson, Eliot. The Social Animal. New York, N.Y.: W H. Freeman and Co., 1995.

Bloom, Howard. The Lucifer Principle: A Scientific Expedition into the Forces of History. N.Y.: Atlantic Monthly Press, 1995.

Burgoon, Judee, Buller, David, ve Woodall, W. Gill. Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue. New York, N.Y.: McGraw Hill, 1996.

Burgoon, Judee, Stern, Lisa, ve Dillman, Leesa. Interpersonal Adaptation: Dyadic Interaction Patterns. Cambridge, England: University of Cambridge Press.

Carnegie, Dale. How to Win Friends and Influence People. 1936. Yeni baskı. New York: Pocket Books, 1990.

Dalai Lama. The Art of Happiness: A Handbook for Living. New York, N.Y.: Riverhead Books, 1998.

Frankl, Viktor. Man’s Search for Meaning. New York, N.Y.: Washington Square Press, 1984.

Friedman, Norman. Bridging Science and Spirit. St. Louis, Mo.: Living Lakes Books, 1990.

Hill, Napoleon. Think and Grow Rich. New York, N.Y.: Ballantine Books, 1960.

Hill, Napoleon. The Laws of Success. Evanston, lll.: Success Unlimited, 1977.

Hogan, Kevin L. The Gift: A Discovery of Happiness, Fulfillment, and Love. Eagan, Minn.: Network 3000 Publishing Co., 1998.

Hogan, Kevin L. The Psychology of Persuasion: How to Persuade Others to Your Way of Thinking. Gretna, La.: Pelican Publishing Co., 1996.

Hogan, Kevin L. Life By Design: Your Handbook for Transformational Living. Eagan, Minn.: Network 3000 Publishing, 1995.

İncil. King James Versiyonu.

Horton, William. Primary Objective. Eschaton Books, 1998.

Jung, Carl. Psychological Types. New York: Harcourt, Brace, 1923.

Keyes, Ken. Handbook to Higher Consciousness. Coos Bay, Ore., 1991.

Kiersey, David. Please Understand Me. Del Mar, Calif.: Prometheus Nemesis Book Co., 1978.

Knapp, Mark, and Hall, Judy. Nonverbal Communication in Human Interaction. 3. baskı. Fort Worth: Harcourt, Brace College Publications, 1992.

Leathers, Dale. Successful Nonverbal Communication. Needham Hts., Mass.: Allyn and Bacon, 1997.

Myers, Isabel Briggs. Introduction to Type: A Description of the Theory and Application of the Myers-Briggs Type Indicator. Palo Alto, Calif.: Consulting Psychologists Press, 1987.

Palmer, Harry. ReSurfacing. Altamonte Springs, Fla.: Star’s Edge, 1994.

Robbins, Anthony. Unlimited Power. New York, N.Y.: Ballantine Books, 1986.

Seligman, Martin. Learned Optimism. New York, N.Y.: Alfred Knopf, 1991.

Simonton, Dean. Greatness. New York, N.Y.: Guilford Press, 1994.

Sumner, Holly. The Meditation Sourcebook. New York, N.Y., 1999.

Thurston, Mark. Edgar Cayce Handbook for Creating Your Future. New York, N.Y.: Ballantine Books, 1992.

Wilber, Ken. Sex, Ecology, Spirituality, The Spirit of Evolution. Boston, Mass.: Shambala, 1995.

Wolinsky, Stephen. Quantum Consciousness: The Guide to Experiencing Quantum Psychology. Norfolk, Conn.: Bramb1e Books, 1993.

Wright, Robert. The Moral Animal: Why We Are the Way We Are: The New Science of Evolutionary Psychology. N.Y.: Vintage, 1994.

Ziglar, Zig. See You at the Top. Gretna, La.: Pelican Publishing Co., 1984.

15 1998 yılında, 60 Minutes isimli programa çıkıp Bill Clinton'ın ilk başkanlık döneminde kendisine cinsel tacizde bulunduğunu iddia eden bir Beyaz Saray gönüllüsü. (ç.n.)